

# **Fragen Sie einen Experten**

## **E-Mail-Auskunft im Test**

**Diplomarbeit**  
im Fach Auskunftsdienst  
Studiengang Bibliotheks- und Medienmanagement  
der  
Fachhochschule Stuttgart –  
Hochschule der Medien

**Martina Preißner**

Erstprüferin:	Prof. I. Simon
Zweitprüferin:	H. Lüdtkke

Bearbeitungszeitraum: 08. Juli 2004 bis 08. Oktober 2004

Stuttgart, September 2004

## Kurzfassung

Viele Bibliotheken bieten ihren Kunden die Möglichkeit an, Fragen über das Internet zu stellen. In dieser Arbeit werden acht öffentliche und wissenschaftliche Bibliotheken, die eine E-Mail-Auskunft anbieten, auf die Qualität ihrer Antworten hin getestet. Folgende Dienste werden dabei evaluiert: Universitätsbibliothek Heidelberg, Universitätsbibliothek Oldenburg, Deutsche Internetbibliothek, QuestionPoint, Boston Public Library, New York State Library, Internet Public Library, Saskatchewan Libraries. Der Schwerpunkt der Evaluation liegt darin herauszufinden, wie die Organisationsform und andere Faktoren die Qualität der Antworten beeinflussen.

**Schlagwörter:** elektronischer Auskunftsdienst; Online-Auskunft; Evaluation; öffentliche Bibliothek; wissenschaftliche Bibliothek

## Abstract

Many libraries offer their clients the possibility to ask questions via the internet. In this thesis eight public and research libraries, who offer e-mail reference, are checked in reference to the quality of the responses. The following services are included: Universitätsbibliothek Heidelberg, Universitätsbibliothek Oldenburg, Deutsche Internetbibliothek, QuestionPoint, Boston Public Library, New York State Library, Internet Public Library, Saskatchewan Libraries. The main point of this work is to test the quality of the responses in regard to the organisation's form of the service. Elements that affect the quality of responses are detected, too.

**Keywords:** digital reference; online reference; evaluation; public library; research library

# Inhaltsverzeichnis

<b>Kurzfassung .....</b>	<b>2</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>2</b>
<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>3</b>
<b>Darstellungsverzeichnis.....</b>	<b>5</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis.....</b>	<b>6</b>
<b>1     Einleitung.....</b>	<b>7</b>
<b>2     Überblick über digitale Auskunftsdienste .....</b>	<b>9</b>
2.1   Definition .....	10
2.2   Typologie .....	10
2.2.1 Formen des digitalen Auskunftsdienstes .....	10
2.2.2 Verschiedene Organisationstypen .....	13
2.3   Bewertung des digitalen Auskunftsdienstes .....	15
<b>3     Methode .....</b>	<b>20</b>
3.1   Methodenart.....	20
3.2   Untersuchungsgegenstand .....	22
3.3   Hypothese.....	23
3.4   Verfahren .....	23
3.5   Kriterien zur Auswertung.....	25
<b>4     Getestete Auskunftsdienste .....</b>	<b>29</b>
4.1   Lokale Auskunftsdienste .....	29
4.1.1 Universitätsbibliothek Heidelberg.....	29
4.1.2 Universitätsbibliothek Oldenburg .....	30
4.1.3 Boston Public Library .....	32
4.1.4 New York State Library .....	33
4.2   Kooperative Dienste.....	34
4.2.1 Deutsche Internetbibliothek .....	34
4.2.2 QuestionPoint .....	36
4.2.3 Internet Public Library .....	40
4.2.4 Saskatchewan Libraries.....	45
<b>5     Dokumentation des Tests .....</b>	<b>48</b>
5.1   Vorbereitungen .....	48
5.2   Durchführung .....	48
5.3   Auswertung .....	49

<b>6</b>	<b>Ergebnisse.....</b>	<b>50</b>
6.1	Ergebnisse der einzelnen Qualitätskriterien .....	51
6.2	Überprüfung der Hypothese.....	52
6.3	Auswertung nach dem Qualitätskriterium „Standard“ .....	58
6.4	Auswertung des Qualitätskriteriums „Informationswert“ .....	62
6.5	Auswertung der Antworten.....	64
6.5.1	Hilfreiche Elemente.....	64
6.5.2	Hinderliche Elemente.....	68
<b>7</b>	<b>Reflexion des Verfahrens.....</b>	<b>71</b>
7.1	Probleme.....	71
7.2	Kritische Bewertung der Methode und des Verfahrens .....	72
<b>8</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick.....</b>	<b>74</b>
8.1	Fazit .....	74
8.2	Anforderungen an den digitalen Auskunftsdienst .....	75
<b>Anhang A: Weitere Darstellungen .....</b>		<b>77</b>
A.1	Überblick über die Auskunftsdienste .....	77
A.2	Ergebnisse der einzelnen Auskunftsdienste.....	77
A.3	Ergebnisse nach Organisationsform.....	80
A.4	Ergebnisse nach Standards.....	81
<b>Anhang B: Web-Formulare.....</b>		<b>83</b>
<b>Anhang C: Texte.....</b>		<b>92</b>
C.1	Testfragen .....	92
C.2	Standardisierte E-Mails der Internet Public Library .....	93
C.3	Liste der hilfreichen und hinderlichen Elemente der Antworten .....	94
<b>Anhang D: CD-ROM .....</b>		<b>96</b>
<b>Quellenverzeichnis .....</b>		<b>97</b>
<b>Erklärung .....</b>		<b>104</b>

## Darstellungsverzeichnis

<b>Darstellung 1:</b> Zusammenhang Organisationsform und Suchstrategie .....	53
<b>Darstellung 2:</b> Zusammenhang Organisationsform und Quellenerläuterung .....	53
<b>Darstellung 3:</b> Zusammenhang Organisationsform und Quellenauswahl .....	54
<b>Darstellung 4:</b> Zusammenhang Organisationsform und Informationswert .....	55
<b>Darstellung 5:</b> Boston Public Library, Standards .....	56
<b>Darstellung 6:</b> Kooperative Dienste, Standards .....	56
<b>Darstellung 7:</b> Zusammenhang Organisationsform und Freundlichkeit .....	57
<b>Darstellung 8:</b> Einhaltung der Standards .....	58
<b>Darstellung 9:</b> Zusammenhang Standards und Suchstrategie .....	59
<b>Darstellung 10:</b> Zusammenhang Standards und Quellenerläuterung .....	60
<b>Darstellung 11:</b> Zusammenhang Standard und Quellenauswahl .....	61
<b>Darstellung 12:</b> Zusammenhang Standards und Informationswert .....	61
<b>Darstellung 13:</b> Zusammenhang Suchstrategie und Informationswert .....	62
<b>Darstellung 14:</b> Zusammenhang Quellenerläuterung und Informationswert .....	63
<b>Darstellung 15:</b> Zusammenhang Quellenauswahl und Informationswert .....	63
<b>Darstellung 16:</b> Überblick über die Auskunftsdienste .....	77
<b>Darstellung 17:</b> Ergebnisse der Universitätsbibliothek Heidelberg .....	77
<b>Darstellung 18:</b> Ergebnisse der Universitätsbibliothek Oldenburg .....	78
<b>Darstellung 19:</b> Ergebnisse der Boston Public Library .....	78
<b>Darstellung 20:</b> Ergebnisse der New York State Library .....	78
<b>Darstellung 21:</b> Ergebnisse der Deutschen Internetbibliothek .....	79
<b>Darstellung 22:</b> Ergebnisse von QuestionPoint .....	79
<b>Darstellung 23:</b> Ergebnisse der Internet Public Library .....	79
<b>Darstellung 24:</b> Ergebnisse der Saskatchewan Libraries .....	80
<b>Darstellung 25:</b> Ergebnisse der lokalen Dienste .....	80
<b>Darstellung 26:</b> Ergebnisse der kooperativen Dienste .....	81
<b>Darstellung 27:</b> Ergebnisse bei Bewertung Standards 1+2 .....	81
<b>Darstellung 28:</b> Ergebnisse bei Bewertung Standard 3-5 .....	82
<b>Darstellung 29:</b> Web-Formular der Universität Heidelberg .....	83
<b>Darstellung 30:</b> Web-Formular der Universitätsbibliothek Oldenburg .....	84
<b>Darstellung 31:</b> Web-Formular der Boston Public Library .....	85
<b>Darstellung 32:</b> Web-Formular der New York State Library .....	86
<b>Darstellung 33:</b> Web-Formular der Deutschen Internetbibliothek .....	87
<b>Darstellung 34:</b> Web-Formular QuestionPoint .....	88
<b>Darstellung 35:</b> Web-Formular Internet Public Library .....	90
<b>Darstellung 36:</b> Web-Formular der Saskatchewan Libraries .....	91

## Abkürzungsverzeichnis

ALA	American Library Association
ARL	Association of Research Libraries
BPL	Boston Public Library
CDRS	Collaborative Digital Reference Service
DIB	Deutsche Internetbibliothek
DRS	Digital Reference Service
FAQ	Frequently Asked Questions
IFLA	International Federal Library Association
IP	Internet Protocol
LoC	Library of Congress
NISO	National Information Standards Organisation
OCLC	Online Computer Library Center
RUSA	Reference an User Services Association
VoIP	Voice over Internet Protocol
VRD	Virtual Reference Desk
ZLB	Zentral- und Landesbibliothek Berlin

# 1 Einleitung

Im Internet erhält man Informationen zu fast allen erdenklichen Themen. Doch immer öfter sehen sich die Internetnutzer einer unüberschaubaren Informationsflut gegenüber. Unter Millionen an Treffern in einer Suchmaschine den wirklich relevanten Link zu finden, ist für den Laien häufig sehr schwierig. Hier setzt die Arbeit der digitalen Auskunftsdienste an. Sie bieten unter verschiedenen Bedingungen Hilfe bei der Informationssuche über das Internet an.

Im Wahlmodul „Workshop Internet Public Library“ im Sommersemester 2003 an der Hochschule der Medien in Stuttgart habe ich mich zum ersten Mal genauer mit dem Thema „digitale Auskunftsdienste“ beschäftigt. Seit März 2003 bin ich Mitarbeiterin beim Online-Auskunftsservice der Internet Public Library. Im Wahlmodul wurde von den Studenten unter anderem die Qualität von drei Online-Auskunftsdiensten getestet, wobei deutliche Qualitätsunterschiede festgestellt wurden. Dies brachte mich auf die Idee, einen umfassenderen Test durchzuführen. In dieser Arbeit wird ein Test durchgeführt, der die Qualität der Antworten von verschiedenen digitalen Auskunftsdiensten überprüfen soll. Durch meine Praxiserfahrung im Bereich der elektronischen Auskunft kann ich neben einer fachlichen Bewertung der Ergebnisse auch die Sicht des normalen Benutzers<sup>1</sup> mit einfließen lassen.

Vom digitalen oder elektronischen über den virtuellen bis hin zum Online-Auskunftsdienst finden sich in der Literatur verschiedene Begriffe und die unterschiedlichsten Definitionen. Unter digitalen Auskunftsdiensten verstehe ich hauptsächlich die Beantwortung von Fragen in einer digitalen Umgebung. Man unterscheidet dabei synchrone und asynchrone Dienste, also allgemein Chat- und E-Mail-Services. Ich beschränke mich im Folgenden auf den asynchronen Typ der E-Mail-Auskunft, da diese Form bisher am häufigsten anzutreffen ist. Fast jede Bibliothek mit einem eigenen Internetauftritt bietet die Möglichkeit, Fragen an die Bibliothek zu stellen. Die von mir getesteten Bibliotheken geben alle ein Web-Formular zum Einreichen der Frage vor. Eine letzte Einschränkung bei der Auswahl der zu testenden Auskunftsdienste soll darin liegen, dass nur bibliothekarische und keine kommerziellen Anbieter getestet werden.

Zum Thema Evaluation des digitalen Auskunftsdienstes gibt es nur wenig Literatur. Meist geht es dabei um die Zukunftsperspektiven des virtuellen Auskunftsdienstes oder es wird die Arbeit eines Services genauer beschrieben. In einigen Artikeln wird ein einzelner Dienst hinsichtlich der Software oder der Einhaltung von festgelegten Standards evaluiert. Die Qualität der Antwort und damit die Zufriedenheit der Benutzer wurde bisher kaum überprüft. Es ist aber durchaus wichtig, auch die Qualität zu beurteilen, da

---

<sup>1</sup> Im folgenden werden bei der Nennung von Benutzern, Bibliothekaren, Kunden usw. selbstverständlich auch Benutzerinnen, Bibliothekarinnen, Kundinnen usw. mit eingeschlossen!

hiervon der Nutzen des Dienstes wesentlich abhängt. Ein unzufriedener Kunde wird den Dienst nicht mehr in Anspruch nehmen.

Die vorliegende Arbeit gibt zunächst eine Übersicht über die digitalen Auskunftsdienste. Neben einer Definition wird die Typologie der Services vorgestellt. Hierbei wird eine Unterteilung nach der Form des Services und nach seiner Organisationsstruktur vorgenommen. Im Anschluss werden die Chancen und Grenzen der E-Mail-Auskunft erörtert. Weiterhin wird die Methode des Tests beschrieben. Als Methodenart wurde eine verdeckte Beobachtung gewählt. Der Untersuchungsgegenstand ist einerseits die Überprüfung der Qualität im Hinblick auf die Organisationsstruktur und andererseits die Suche nach weiteren Faktoren, die die Qualität beeinflussen können. Die Hypothese für den Test ist, dass kooperativ organisierte Dienste eine bessere Qualität liefern als lokal organisierte. Neben dem Verfahren des Tests werden in diesem Kapitel auch die Kriterien der Auswertung erläutert. Im Kapitel 4 werden die getesteten Auskunftsdienste beschrieben. Dabei wird ein Schwerpunkt auf die Struktur der Homepage, das Web-Formular, die Organisation und den Antwortprozess des Dienstes gelegt. Die Dokumentation des gesamten Tests wird im Kapitel 5 dargelegt. Im Anschluss werden die Ergebnisse zunächst nach den einzelnen Kriterien aufgeschlüsselt. Danach werden die Antworten der einzelnen Services hinsichtlich der Qualitätskriterien überprüft. Die Hypothese wird kontrolliert und den einzelnen Antworten werden Elemente entnommen, die für den Kunden bei der Aufnahme der Information hilfreich oder hinderlich sind. Das Kapitel 7 stellt eine Reflektion dar, in der zunächst die Probleme, die bei der Evaluation aufgetreten sind, aufgezählt werden und in der das Verfahren kritisch betrachtet wird. Im letzten Kapitel wird ein Ausblick für den digitalen Auskunftsdienst gegeben. Im Fazit wird die aus der Evaluation gezogene Schlussfolgerung beschrieben, um danach hervorzuheben, wo im digitalen Auskunftsdienst noch weitere Forschung und Entwicklung nötig ist.

Auf der CD-ROM, die dieser Arbeit beiliegt, befindet sich die Dokumentation der Fragen<sup>2</sup>, des E-Mail-Kontaktes mit den verschiedenen Auskunftsdiensten und die Excel-Tabelle mit der Auswertung der Antworten.

---

<sup>2</sup> Bei den Antworten wurden sämtliche Angaben, die Rückschlüsse auf den antwortenden Bibliothekar oder die Bibliothek geben können, entfernt. Die Antworten auf der CD-ROM werden den jeweiligen Fragen zugeordnet, eine Unterscheidung kann nur aufgrund der deutschen/englischen Sprache stattfinden.



## 2 Überblick über digitale Auskunftsdienste

Seit dem Aufkommen des digitalen Auskunftsdienstes Mitte der 90-er Jahre gab es im Bereich der digitalen Auskunftsdienste ständig Veränderungen und Weiterentwicklungen. Zu Beginn stand die reine E-Mail-Auskunft, heute findet man zunehmend Chat-Dienste und es gibt mehr oder weniger erfolgreiche Versuche mit Sprach- und Bildübertragung<sup>3</sup>.

Angeboten wird der digitale Auskunftsdienst von verschiedenen Gruppen, wobei man allgemein zwischen kommerziellen und nichtkommerziellen Anbietern unterscheidet. Dies entspricht im Normalfall den Diensten von Bibliotheken auf der einen Seite und Angeboten sogenannter Fachexperten, die Auskünfte zu ihrem jeweiligem Spezialgebiet geben können, auf der anderen Seite. Digitale Auskunft kann kostenlos sein oder wie im Fall von Google Answers zwischen \$2 und \$200 kosten<sup>4</sup>.

So vielfältig die Anbieter sind, so umfangreich sind auch die Begriffe, die für den digitalen Auskunftsdienst verwendet werden. In den USA nennt man ihn unter anderem digital reference, digital reference service, virtual reference oder Ask-A-Service. In Deutschland sind Wortkombinationen aus digital, elektronisch, online, virtuell und Auskunftsdienst gebräuchlich. So fasst Helga Lüdtke, ehemalige Lektorin an der Stadtbücherei Frankfurt (Main) und Mitarbeiterin bei der Internet Public Library, zusammen:

*„Die Sprachregelung für den dynamisch sich entwickelnden digitalen Auskunftsservice ist noch einigermaßen unübersichtlich, - nicht verwunderlich, wenn man bedenkt, dass die Pioniere Mitte der Neunzigerjahre kreative Wortschöpfer waren und für die neuen Dienste und Kontexte die alte Terminologie nicht mehr taugte.“<sup>5</sup>*

Im Folgenden werden die Begriffe digitaler/elektronischer Auskunftsdienst bzw. -service und (digital) reference service (DRS) als Synonyme für alle angebotenen Auskunftstypen verwendet.

---

<sup>3</sup> Vgl. Rösch, Herman: Digital Reference. In: Bit Online, Wiesbaden, 6 (2003) 2. S. 116 u. S. 125

<sup>4</sup> Vgl. Google Answers: Frequently Asked Questions, URL: <http://answers.google.com/answers/faq.html#pricing>, Zugriff am 19.08.04

<sup>5</sup> Siehe Lüdtke, Helga (2004): Secret Patrons, Invisible Users – Digital Reference @ Your Library. In: BUB, Reutlingen, 56 (2004) 3, S. 204

## 2.1 Definition

In der Literatur findet man viele unterschiedliche Definitionen der elektronischen Auskunft. Es gibt Definitionen von großen Organisationen wie der der National Information Standards Organisation<sup>6</sup> (NISO). Auch einzelne Personen, die sich mit dem digitalen Auskunftsdienst beschäftigen, haben eine reiche Anzahl von Begriffserklärungen geschaffen. Teilweise hängen diese vom Thema ab, das behandelt wird. So wird der digitale Auskunftsdienst in Bezug auf live reference in Form des Chats anders definiert als bei der Beschreibung der Arbeitsweise eines einzelnen Dienstes, der die digitale Auskunft speziell für seinen E-Mail-Service festlegt.

Diese Arbeit stützt sich auf die Definition der häufig zitierten (teilweise ehemaligen) Mitarbeiter der Internet Public Library, Janes, Carter und Memmott. Sie definieren den digitalen Auskunftsdienst folgendermaßen:

*„[...] a mechanism by which people can submit their questions and have them answered by a library staff member through some electronic means (e-mail, chat, web forms), not in person or over the phone.“<sup>7</sup>*

Hier wird betont, dass die Kommunikation zwischen den Teilnehmern nur über das elektronische Medium Internet abläuft und dass es keinen persönlichen Kontakt zwischen den Teilnehmern gibt. Außerdem wird als Anbieter die Bibliothek genannt, die Services kommerzieller Anbieter oder sogenannter Fachexperten werden nicht berücksichtigt. Diese Elemente liegen der folgenden Arbeit zugrunde, wobei eine weitere Einschränkung darauf beruht, dass nur Web-Formulare (also die Kommunikation über E-Mail) als Basis von Auskunftsservices getestet werden.

## 2.2 Typologie

### 2.2.1 Formen des digitalen Auskunftsdienstes

Eine Möglichkeit der Unterteilung von elektronischen Auskunftsdiensten liegt in der Kommunikationsform, wobei man zwischen asynchronen und synchronen Formen unterscheidet. Unter asynchrone Formen fallen sowohl die Kommunikation über E-Mail als auch das Einbringen von Fragen über ein Web-Formular. Bei den Web-Formularen ist es üblich, dass die weitere Kommunikation über E-Mail abläuft. So beantworten 97% der Teilnehmer der Association of Research Libraries<sup>8</sup> (ARL) Fragen, die durch

---

<sup>6</sup> Vgl. ebenda, S. 204

<sup>7</sup> Siehe Janes, Joseph; Carter, David; Memmott, Patricia: Libraries. In: Reference and User Services Quarterly, Chicago, 39 (1999) 2, S. 146

<sup>8</sup> ARL ist eine Organisation der führenden Forschungsbibliotheken in Nordamerika. Vergleich: About ARL: ARL Fact Sheet, URL: <http://www.arl.org/arlfacts.html>, Zugriff am 19.08.04

den Benutzer über ein Formular verschickt werden, anschließend über E-Mail<sup>9</sup>. Nur in wenigen Ausnahmen lässt sich der Antwortprozess rein über eine Web-Oberfläche nachvollziehen, das heißt, die Antwort wird nicht per E-Mail verschickt, sondern kann über die Web-Oberfläche vom Kunden abgerufen werden<sup>10</sup>. Das Web-Formular dient lediglich dazu, dem Benutzer Anhaltspunkte zu geben, welche Informationen er in seiner Nachricht an den Dienst angeben soll. Eine zeitaufwändige Rückfrage kann dadurch teilweise vermieden werden. Bei reinen E-Mail-Anfragen fehlen oft genauere Angaben zur Frage (zum Beispiel der Verwendungszweck), was die Qualität der Antwort natürlich auch beeinflussen kann.

Der Begriff asynchroner Auskunftsdienst deutet darauf hin, dass die Kommunikation zeitversetzt stattfindet<sup>11</sup>. Nach dem Abschicken der Frage dauert es eine gewisse Zeit, bis der Benutzer eine Antwort erhält. Die Zeitspanne ist abhängig davon, wann die Frage vom Bibliothekar gelesen wird und wie lange er für die Recherche benötigt.

Insgesamt ist im Bereich des digitalen Auskunftsdienstes das E-Mail-Angebot am meisten verbreitet. In der Regel bietet jede Bibliothek, die eine Homepage hat, eine Kontaktadresse für Fragen an. Die Auskunft über E-Mail ist auch die älteste Form. Schon in den 90-er Jahren wurden die ersten Angebote gemacht<sup>12</sup>.

Unter synchronen Auskunftsdiensten versteht man Chat und Video-Conferencing<sup>13</sup>. Beim Chat werden Textnachrichten über ein Programm in Echtzeit unter den Teilnehmern ausgetauscht. Video-Conferencing ermöglicht die Übertragung von Bild und Ton. Eine neue Entwicklung ist dabei das Voice over Internet Protocol (VoIP), also das Telefonieren über das Internet<sup>14</sup>. Das Adjektiv synchron bezieht sich auf die direkte Kommunikation zwischen dem Benutzer und der Person, die die Frage entgegen nimmt. Im Gegensatz zu den asynchronen Formen stehen beide Parteien in unmittelbarem Kontakt, der Austausch von Informationen kann direkt und ohne Zeitverluste stattfinden. In den USA existieren bereits mehr als 50 Chat-Verbünde<sup>15</sup>, eine Vielzahl weiterer Bibliotheken bieten Chat ohne Kooperation mit anderen Institutionen an. In Deutschland verzeichnet die Zentral- und Landesbibliothek Berlin in ihrer Linksammlung acht Chat-Services von deutschen Universitätsbibliotheken<sup>16</sup>. Der Chat ist die Weiterführung der

---

<sup>9</sup> Vgl. Pomerantz, Jeffrey (u.a.): The current state of digital reference. In: Information Processing and Management, Oxford, 40 (2004), 2, S. 354

<sup>10</sup> Vgl. z.B. QuestionPoint, Kapitel 4.2.2, S. 39

<sup>11</sup> Vgl. Härkönen, Sonja: Bibliothekarischer Auskunftsdienst im Informationsverbund. Köln: Fachhochschule Köln, Fachbereich Informationswissenschaften, 2003. Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 36. S. 23

<sup>12</sup> Vgl. ebenda, S. 24

<sup>13</sup> Vgl. ebenda, S. 23

<sup>14</sup> Vgl. Rösch, S. S.125

<sup>15</sup> Vgl. Reisser, Michael; Rothe, Manfred; Schleh, Bernd: Gestärkter Dachverband und das umstrittene Konzept „Information Macht Bildung“ – 2500 Bibliothekare und Informationsexperten diskutieren in Leipzig. In: BUB, Reutlingen, 56 (2004) 6, S.412

<sup>16</sup> Vgl. Zentral- und Landesbibliothek Berlin (a): Chat-Auskunft in deutschen Bibliotheken, URL: <http://linksammlungen.zlb.de/1.2.1.100.5.html>, Zugriff am 19.08.04

E-Mail-Auskunft und soll Schwächen wie das fehlende Auskunftsgespräch oder relativ lange Antwortzeiten beheben. Mit Video-Conferencing und VoIP wird zur Zeit nur experimentiert, es scheint aber im Moment nicht so, als ob sich diese Dienste durchsetzen würden<sup>17</sup>. Sie scheitern vor allem an der mangelnden Technik, da sowohl auf Anbieter- als auf der Benutzerseite entsprechende Soft- und Hardware zu Verfügung stehen muss.

Immer häufiger werden Kombinationen aus synchronen und asynchronen Auskunftsdiensten angeboten. So ist es bei Chat-Auskunftsdiensten üblich, dass eine E-Mail-Auskunft zu Verfügung steht, wenn der Chat nicht besetzt ist. Ziel einer solchen Kombination ist es, die oft nur eingeschränkten „Öffnungszeiten“ des Chats zu überbrücken<sup>18</sup>.

Hermann Rösch, Professor an der Fachhochschule Köln und Autor zahlreicher Artikel im Bereich digitaler Auskunftsdienste, beschreibt als neuesten Trend das Web-Contact-Center. Hierbei handelt es sich um Plattformen, die eine Mischung aus asynchronen und synchronen Elementen ermöglichen: nebeneinander werden Chat, E-Mail und Web-Formulare angeboten. Auch VoIP und Video Conferencing können hier eingebunden werden.<sup>19</sup>

Sonderformen des digitalen Auskunftsdienstes sind die sogenannten aktiven Dienstleistungen. Es handelt sich dabei um Archive, Listen mit häufig gestellten Fragen (FAQ: frequently asked questions) und Linksammlungen. Bei diesen Formen gibt es keinen direkten Kontakt zwischen dem Anbieter und dem Benutzer<sup>20</sup>. Sie werden oft zusätzlich zu den (a)synchronen Services angeboten, bei kleineren Bibliotheken aber durchaus auch als einzige eigenständige digitale Dienstleistung. Eine weitere Sonderform sind Mailinglisten wie die deutschen Listen InetBib<sup>21</sup> und Rabe<sup>22</sup>, oder in den USA die Listen Stumpers<sup>23</sup> und DIG\_REF<sup>24</sup>. Diese Kommunikationsplattformen bieten den Bibliothekaren die Möglichkeit, sich bei Fragen zu allen möglichen Themen untereinander auszutauschen.

Jede der beschriebenen Formen hat seine Vor- und Nachteile und ist für bestimmte Fragen besser beziehungsweise schlechter geeignet. Die Chancen und Grenzen, die sich für die E-Mail-Auskunft ergeben, werden im Kapitel 2.3 behandelt.

---

<sup>17</sup> Vgl. Reisser; Rothe; Schleh, S. 412

<sup>18</sup> Vgl. z.B. Universität Oldenburg, Kapitel 4.1.2, S. 30f

<sup>19</sup> Vgl. Rösch, S. 120ff

<sup>20</sup> Vgl. Härkönen, S.41

<sup>21</sup> Inetbib: Die Webseite zur Informationsliste, URL: <http://www.inetbib.de/>, Zugriff am 19.08.04

<sup>22</sup> RABE: Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen, URL: [http://www.hbz-nrw.de/produkte\\_dienstl/fortbildung/rabe/rabeaktuell.html](http://www.hbz-nrw.de/produkte_dienstl/fortbildung/rabe/rabeaktuell.html), Zugriff am 19.08.04

<sup>23</sup> Stumpers: Homepage, URL: <http://domin.dom.edu/depts/gslis/stumpers/>, Zugriff am 19.08.04

<sup>24</sup> Dig\_Ref Listserv: Homepage, URL: [http://www.vrd.org/Dig\\_Ref/dig\\_ref.shtml](http://www.vrd.org/Dig_Ref/dig_ref.shtml), Zugriff am 19.08.04

### 2.2.2 Verschiedene Organisationstypen

Neben der Unterscheidung nach der Kommunikationsform können Auskunftsdienste auch hinsichtlich ihrer Organisationsform unterschieden werden.

Lokale Auskunftsdienste betreiben ihren Service in Eigeninitiative. Dies ist häufig bei öffentlichen Bibliotheken der Fall<sup>25</sup>, aber durchaus auch bei Universitätsbibliotheken<sup>26</sup>. Auf der Homepage der Bibliotheken findet man entweder die E-Mail-Adresse der Auskunftsabteilung oder ein Web-Formular zum Ausfüllen. Sehr oft wird dieser Service nur für die direkten Benutzer angeboten (Bibliotheksbenutzer, Universitätsangehörige usw.). In diesem Fall muss man sich zum Beispiel anhand der Benutzernummer als Benutzer identifizieren, wenn man eine Frage stellen möchte<sup>27</sup>. Der Sinn dieser Maßnahme ist häufig, das Fragevolumen einzuschränken. Außerdem wird dadurch garantiert, dass die Ausgaben, die durch den Auskunftsdienst entstehen, wirklich nur durch Benutzer entstehen und nicht durch bibliotheksfremde Personen. Bei den lokalen Diensten sind die Mittel begrenzt und deshalb sollte der Auskunftsdienst nur für Bibliotheksbenutzer eingesetzt werden.

Positiv zu vermerken ist, dass bei den Einzeldiensten der auskunftsgebende Bibliothekar die Interessen seiner Kunden kennt, da er sich schon bei der realen Auskunft in der Bibliothek ein Bild von ihren Wünschen machen kann. Außerdem ist er mit der geographischen, politischen und sozialen Situation des Landes vertraut. Von Vorteil ist auch, dass sich die Bibliothekare, die am Auskunftsdienst beteiligt sind, persönlich kennen. So kann man flexibel auf Ausfälle (zum Beispiel bedingt durch Krankheit oder Urlaub) reagieren. Man kennt die Stärken der anderen Mitarbeiter, die Erstellung von Profilen und Weiterleitungssystemen wie bei kooperativen Diensten ist nicht nötig.

Der zweite Organisationstyp ist die Arbeit in Kooperationen und Konsortien. Beide Formen werden im Folgenden unter dem Begriff „kooperative Arbeit“ zusammengefasst. Kooperative Arbeit findet in der Regel zwischen zwei und mehr Bibliotheken statt<sup>28</sup>. Vor allem in den USA ist ein zunehmender Trend hin zur kooperativen Arbeit festzustellen. Diese Dienste haben laut Sonja Härkönen, Verfasserin von Artikeln zum Thema digital reference, auch Erfolg:

*„Bis zum heutigen Zeitpunkt existieren noch keine Berichte, nach denen einer dieser Informationsverbünde erfolglos war oder aufgelöst wurde. Im Gegenteil, aus den Erfahrungsberichten der Projektmitarbeiter wird deut-*

---

<sup>25</sup> Vgl. z.B. Stadtbücherei Waiblingen: E-Mail-Auskunft, URL: [http://www.stadtbuecherei.waiblingen.de/auskunft/innen\\_auusk.html](http://www.stadtbuecherei.waiblingen.de/auskunft/innen_auusk.html), Zugriff am 19.08.04

<sup>26</sup> Vgl. z.B. die Universitätsbibliothek Heidelberg, Kapitel 4.1.1, S. 29f

<sup>27</sup> Vgl. Gläser, Christine: Elektronischer Auskunftsdienst im Echtzeitbetrieb: Chatangebote in anglo-amerikanischen Bibliotheken - Möglichkeiten der Übertragbarkeit auf deutsche Bibliotheken. Berlin: Humboldt-Universität, Institut für Bibliothekswissenschaft, 2001. Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft, 99. S. 23

<sup>28</sup> Vgl. Meola, Marc; Stormont, Sam: Starting and operating live virtual reference services: a how-to-do-it manual for librarians. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2002. How-to-do-it manuals for librarians, 118. S. 12

*lich, wie hoch die Erfolge der Konsortien, und damit die Nutzerzufriedenheit, einzuschätzen sind.*<sup>29</sup>

Die eingehenden Fragen werden entweder über die jeweilige Homepage der teilnehmenden Bibliothek<sup>30</sup> oder über ein zentrales Portal gestellt<sup>31</sup>. Der weitere Ablauf bis zur Beantwortung der Frage ist unterschiedlich. So können die Fragen in einem gemeinsamen Pool landen<sup>32</sup>, oder sie werden anhand verschiedener Kriterien an eine bestimmte Bibliothek weitergeleitet<sup>33</sup>.

Kooperation kann innerhalb eines lokal begrenzten Gebietes stattfinden (zum Beispiel in einem Stadt- oder Universitätssystem), innerhalb eines Landes (wie bei der Deutschen Internet Bibliothek), aber auch weltweit (QuestionPoint). Es gibt sogar eine Kooperation einzelner digitaler Auskunftsdienste im Virtual Reference Desk Projekt<sup>34</sup> (VRD). Hier werden Fragen, die von den Einzeldiensten nicht beantwortet werden konnten (aus zeitlichen Gründen oder weil sie zu komplex sind), gemeinsam bearbeitet<sup>35</sup>.

Vor allem bei einem relativ hohem Frageaufkommen ist eine Kooperation gut geeignet, da die Arbeit unter den Teilnehmern verteilt wird. Außerdem kommt diese Form der Arbeitsteilung dem Trend hin zur Auskunft an 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche (auch als 24/7 bezeichnet) zugute, da insgesamt mehr Arbeitszeit in den Service eingebracht werden kann<sup>36</sup>. Bei weltweiten Kooperationen fallen durch die verschiedenen Zeitzonen sogar Zeitprobleme fast ganz weg. Ein Benutzer in San Francisco, Kalifornien, kann am späten Abend, wenn seine Bibliothek schon längst geschlossen ist, eine Antwort auf seine Frage von einem Bibliothekar in Mitteleuropa erhalten (San Francisco: 22 Uhr, Berlin: 13 Uhr; der Zeitunterschied beträgt 8 Stunden). Christine Gläser, die an der Universität Oldenburg unter anderem für die elektronische Auskunft zuständig ist, fasst zusammen:

*„Für die Realisierung von Auskunftsdiensten, die rund um die Uhr zur Verfügung stehen sollen, sind Kooperationen mit verschiedenen Bibliotheken sehr gut geeignet. Wenn diese Projekte auch noch Bibliotheken aus verschiedenen Zeitzonen zusammenschließen, sind die Arbeits-*

---

<sup>29</sup> Siehe Härkönen, S. 100

<sup>30</sup> Vgl. z.B. QuestionPoint, Kapitel 4.2.2, S. 38

<sup>31</sup> Vgl. z.B. Deutsche Internetbibliothek, Kapitel 4.2.1, S. 35

<sup>32</sup> Vgl. z.B. Internet Public Library, Kapitel 4.2.3, S. 43f

<sup>33</sup> Vgl. z.B. Deutsche Internetbibliothek, Kapitel 4.2.1, S. 35

<sup>34</sup> Vgl. The Virtual Reference Desk: About VRD, URL: <http://www.vrd.org/about.shtml>, Zugriff am 19.08.04

<sup>35</sup> Vgl. Bennett, Blythe Allison; Kasowitz, Abby; Lankes, David R.: Digital Reference Quality Criteria. In: Lankes, R. David; Collins, John W., Kasowitz, Abby S.: Digital reference service in the new millennium: planning, management, and evaluation. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2000. The new library series, 6. S. 71f

<sup>36</sup> Vgl. Lüdtkke (2004), S. 208

*schichten (besonders die ungeliebten Nachtschichten) um so leichter zu besetzen.*<sup>37</sup>

Ein weiterer positiver Effekt von Kooperationen ist, dass insgesamt mehr Fachspezialisten zur Verfügung stehen als bei lokalen Diensten. Gerade bei schwierigen Fachfragen ist ein Austausch in der Kooperation leichter. Die Frage muss nicht erst umständlich an einen Spezialisten außerhalb des Dienstes weitergeleitet werden, wenn sich innerhalb des Verbundes eine Person befindet, die die Frage beantworten kann.

Bei Kooperationen, die auf mehrere Staaten oder sogar mehrere Kontinente verteilt sind, besteht der Nachteil, dass häufig keine lokalen Kenntnisse bestehen und landesspezifische Kenntnisse (je nach Umfang der Kooperation) nicht oder nur begrenzt vorhanden sind<sup>38</sup>. So kennt sich ein deutscher Bibliothekar nur bedingt mit dem Rechtssystem in den USA aus. Er könnte eine solche Frage daher weniger gut beantworten als sein amerikanischer Kollege.

Es ist auch ein Problem, dass sich die Mitarbeiter untereinander meistens nicht kennen. Im Konsortium sind, – anders als bei den lokalen Diensten –, die Fachgebiete der Mitarbeiter untereinander nur bedingt bekannt.<sup>39</sup>

## 2.3 Bewertung des digitalen Auskunftsdienstes

Um den digitalen Auskunftsdienst hinsichtlich seiner Qualität realistisch bewerten zu können, sollen nun die Unterschiede zwischen der realen und der digitalen Auskunft zusammengefasst werden<sup>40</sup>.

Man kann bei einer Auskunft im virtuellen Raum nicht von den gleichen Gegebenheiten ausgehen wie bei einer traditionellen Auskunft am Auskunftsort in einer Bibliothek.

Folgende Unterschiede zwischen der realen Auskunftssituation in der Bibliothek und einer Auskunft durch E-Mail-Kontakt werden in der Literatur immer wieder aufgegriffen:

- **Auskunftsinterview<sup>41</sup>:** Am Auskunftsort kann der Bibliothekar unmittelbar zusätzliche Information vom Nutzer erfragen. Sehr oft sind die Angaben, die ein Benutzer dem Bibliothekar als Basis für seine Frage gibt, nicht ausreichend. Auch kann der Bibliothekar die Situation sofort einschätzen: handelt es sich um einen ungeduldigen Kunden, wie ist sein Bildungsniveau, kann er mit der Antwort etwas anfangen oder braucht er noch zusätzliche Informationen? Beim digitalen Aus-

---

<sup>37</sup> Siehe Gläser, S. 32

<sup>38</sup> Vgl. Härkönen, S. 87

<sup>39</sup> Vgl. Normore, Lorraine; Rumbaugh, Paula: Moving from Virtual to Cooperative Reference Service Models. In: Lankes, R. David u.a.: Implementing digital reference services: Setting standards and making it real. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2003. S. 108

<sup>40</sup> Da bei der vorliegenden Arbeit nur E-Mail reference services analysiert werden, richtet sich dieser Abschnitt in seinen Aussagen nur nach diesem Typ aus

<sup>41</sup> Vgl. McClennen, Michael; Memmot, Patricia: Roles in Digital Reference. In: Information Technology and Libraries, Chicago, 20 (2001) 3, S. 143f

kunftsdienst hingegen kann ein Auskunftsgespräch nur bedingt stattfinden. Bei der Kommunikation über E-Mail ist dies nur möglich, in dem man eine Rückfrage per E-Mail stellt, was eine zusätzliche zeitliche Verzögerung bei der Beantwortung verursacht. Im Unterschied zur realen Auskunft kann der Beantworter nicht erkennen, um was für eine Art von Nutzer es sich beim Fragenden handelt und er kann nicht nachvollziehen, ob die gegebene Antwort hilfreich war – es sei denn, er erhält ein Feedback vom Benutzer.

- **Übermittlung der Information**<sup>42</sup>: Der Mensch gibt traditionell Informationen verbal weiter, wie es bei der realen Auskunft der Fall ist. Bei der digitalen Auskunft werden Informationen allerdings ausschließlich schriftlich, das heißt über Texte, weitergegeben. Dies ist sowohl für Bibliothekare als auch für die Benutzer ungewohnt. Gerade bei komplizierten Sachverhalten ist es meist einfacher, die Informationen mündlich zu übermitteln als sie umständlich in eine Textform zu bringen.
- **Ort und Zeit**: Um in der Bibliothek eine Auskunft zu bekommen, muss sich der Nutzer an die Öffnungszeiten der Bibliothek halten und sich dann auf den Weg in die Bibliothek machen. Der digitale Auskunftsdienst ist in der Regel orts- und zeitunabhängig. Eine E-Mail kann zu jeder Tages- und Nachtzeit und an jedem beliebigen Ort abgeschickt werden – einzige Voraussetzung ist ein Internetanschluss. Die Beantwortung der Frage geschieht allerdings in der Regel trotzdem nur zu den Arbeitszeiten der Bibliothekare, sie erfolgt nicht unmittelbar.

Aus diesen Unterschieden lassen sich nun die Chancen und Grenzen des digitalen Auskunftsdienstes, speziell der E-Mail-Auskunft, ableiten. Die folgenden Punkte sind sicherlich keine vollständige Auflistung der Vor- und Nachteile des digital reference. In diesem Kapitel sollen nur grundsätzliche Themen angesprochen werden, da der Schwerpunkt der Arbeit auf der Evaluation der Antworten liegt.

Zuerst sollen die Chancen aufgeführt werden:

- **Archivierung**<sup>43</sup>: Je nach Software können die beantworteten Fragen archiviert werden und stehen in Zukunft zur Verfügung. Sollte eine ähnliche Frage gestellt werden, kann diese schnell beantwortet werden. Eine solche Wissensdatenbank ist natürlich erst dann sinnvoll, wenn genügend Fragen abgespeichert sind. Außerdem müssen in regelmäßigen Abständen die Internet-Links auf ihre Gültigkeit hin überprüft werden. Diese Aufgabe kann die Software übernehmen.
- **Einbezug von Spezialisten**<sup>44</sup>: Wird eine Fachfrage in der Bibliothek gestellt, die nicht vom Auskunftsbibliothekar beantwortet werden kann, kann die Frage nur beantwortet werden, wenn eine Fachperson vor Ort verfügbar ist. Ansonsten bleibt

---

<sup>42</sup> Vgl. Melo; Stormont, S. 144

<sup>43</sup> Vgl. Unveröffentlichtes Vorlesungsskript „Dienstleistungen B“, SS 2004, Hochschule der Medien, Stuttgart, Fachbereich Information und Kommunikation, Vorlesung „Dienstleistungen“, Dozentin: I. Spribille, Folie 18

<sup>44</sup> Vgl. McClennen; Memmot, S. 144



man dem Kunden eine Antwort schuldig. Bei der digitalen Auskunft besteht die Möglichkeit, eine Frage sehr einfach an Experten weiterzugeben – natürlich nur unter Berücksichtigung des Datenschutzes. Dies führt zwar zu einer Zeitverzögerung, allerdings kann man über eine Rückfrage abklären, ob die Weiterleitung erwünscht ist oder nicht. Der Benutzer erhält dann eine qualitativ hochwertige Antwort, die er unter anderen Umständen nicht erhalten hätte.

- **Immobilie Nutzer<sup>45</sup>:** Für Menschen mit Behinderung oder Senioren ist die Benutzung der digitalen Auskunft sehr komfortabel. Sie müssen nicht in die Bibliothek fahren und dort an Hindernissen wie zum Beispiel Treppen scheitern. Dies gilt natürlich nicht für Fragen, die nur über gedruckte Informationsmittel beantwortet werden können. Doch auch bei solchen Fragen kann zuerst abgeklärt werden, ob die gewünschte Information zu Verfügung steht, damit der Weg in die Bibliothek nicht umsonst ist. Digitale Quellen bieten zudem den Vorteil, dass sie für Menschen mit einer Behinderung besser aufbereitet werden können (zum Beispiel durch das Einstellen einer größeren Schrift).
- **Einfacher Zugang<sup>46</sup>:** Inzwischen ist der Zugang ins Internet theoretisch für jeden möglich, sei es vom eigenen PC aus, in einem Internetcafé oder am Arbeitsplatz. Außerdem ist der Zugang zu den Informationen sehr viel einfacher. Das Aufrufen einer Internetquelle ist zu jeder Tageszeit möglich. Das bedeutet für die digitale Auskunft, dass der Benutzer die gegebene Information einfach und schnell abrufen kann.
- **Positives Image:** Durch das Angebot eines digitalen Auskunftsservices kann die Bibliothek nur profitieren. Sie unterstützt mit diesem Angebot ihre Rolle als Informationsvermittler. Es wird immer wieder erwähnt, dass neben den Besuchern der Bibliothek auch die Zugriffe auf die Homepages, und somit die Fragen, die über den digitalen Auskunftsdienst eingehen, als Nutzung zählen müssen. So sagt McClure, Direktor und Professor des Information Use Management and Policy Institute an der Florida State University, in einem Interview:

*„Web-site visits and turnstile counts should be put together for a composite measure. A visit to the library can be on the Web.“<sup>47</sup>*

Dies bietet eine Argumentationsgrundlage gegenüber dem Geldgeber.

- **Abbau von Hemmschwellen<sup>48</sup>:** Da der Nutzer sich nicht in direktem visuellen Kontakt mit dem Bibliothekar befindet, können Hemmschwellen abgebaut werden, die in der Bibliothek die Auskunft erschweren oder gar ausschließen. Es werden in der digitalen Welt sehr persönliche Fragen gestellt, die dem Kunden bei direktem Kon-

---

<sup>45</sup> Vgl. Vorlesungsskript „Dienstleistungen B“, Folie 18

<sup>46</sup> Vgl. McClennen; Memmot, S. 144

<sup>47</sup> Siehe Dougherty, Richard M.: Reference Around the Clock. In: American Libraries, Chicago, 33 (2002) 5. S.45

<sup>48</sup> Vgl. Vorlesungsskript „Dienstleistungen B“, Folie 18

takt mit einem Bibliothekar unangenehm wären. Im Internet ist mehr Diskretion möglich, man kann anonym bleiben. Zwar wird oft der Name des Benutzers abgefragt, er dient allerdings nur dazu, den Benutzer persönlich ansprechen zu können. Im Internet ist es sehr verbreitet, sich unter einem Pseudonym anzumelden und nicht mit dem richtigen Namen.

- **„Da sein, wo der Nutzer ist“<sup>49</sup>:** Die Zahl der Auskunftsfragen in den Bibliotheken sinkt ständig. Ein Grund wird darin gesehen, dass die Bibliotheksbenutzer ins Internet abwandern<sup>50</sup>. Daher ist es nur logisch, den Nutzer da anzusprechen, wo er sich befindet: im Netz. Sehr viele Bibliotheken bieten auf ihren Homepages Linksammlungen oder den Zugriff auf den elektronischen Katalog an. Ein Besuch in der Bibliothek ist oft nicht mehr unbedingt nötig, da viele Informationen auch im Internet abgerufen werden können. Da das Internet ständig expandiert, können immer mehr Informationen außerhalb der Bibliothek gefunden werden.
- **Orts-/Zeitunabhängigkeit:** Der Kunde kann uneingeschränkt zu jeder Tages- und Nachtzeit seine Frage stellen, egal, an welchem Ort er sich gerade befindet. Richard M. Dougherty, ehemaliger Präsident der Universität in Michigan und der Universitätsbibliotheken in Kalifornien/Berkeley, fasst zusammen:

*„[...] patrons have made it very clear about how they seek and obtain information: [...] they want to be able to search for information directly from home, office, or dorm [...]“<sup>51</sup>*

Es ist wichtig, dass der Kunde seine Frage zu dem Zeitpunkt stellen kann, an dem die Frage aufkommt.

Neben diesen positiven Faktoren der E-Mail-Auskunft gibt es hauptsächlich zwei Nachteile, die den Service mehr oder weniger stark einschränken können.

- **Zeitfaktor<sup>52</sup>:** Die zeitlich uneingeschränkte Möglichkeit, Fragen über E-Mail oder Web-Formulare an die Bibliothek zu schicken, lassen den Benutzer glauben, dass er auch zu jeder Zeit eine Antwort erhalten kann. Gerade bei der E-Mail-Auskunft hängt der Antwortzeitraum allerdings davon ab, wie lange der Bibliothekar zur Beantwortung benötigt. Oft erwarten die Benutzer eine Antwort in einer kurzen Zeit. Dies ist bei den asynchronen Auskunftsdiensten allerdings nur bedingt zu leisten. Auch eventuell notwendige Rückfragen verzögern die Beantwortung. Der Nutzer liest im schlimmsten Fall die Rückfrage erst einige Tage später. Zwischen dem Stellen der Frage und der Antwort vergehen in der Regel mehrere Stunden bis mehrere Tage.

<sup>49</sup> Vgl. Lam, Kwan-Yau: Exploring Virtual Reference. In: Lankes, R. David u.a.: Implementing digital reference services: Setting standards and making it real. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2003. S. 32

<sup>50</sup> Vgl. Mayfield, Kendra: Ask a Librarian, Not Jeeves. URL: <http://www.wired.com/news/culture/0,1284,40308,00.html>, Zugriff am 11.06.04

<sup>51</sup> Siehe Dougherty, S. 46

<sup>52</sup> Vgl. Gläser, S. 23

- **Auskunftsinterview<sup>53</sup>**: Um eine gezielte Antwort zu geben, benötigt der Bibliothekar möglichst viele Informationen vom Benutzer. Da ein direktes Auskunftsgespräch nicht stattfinden kann, sollen Web-Formulare dem Benutzer helfen, genügend Informationen zu seiner Frage anzugeben. Leider zeigt sich aus meiner Erfahrung im Beantworten von Fragen bei der Internet Public Library, dass sehr viele Leute nur die Pflichtfelder im Formular ausfüllen. Fragen werden oft nur sehr ungenau formuliert, so dass umständliche Rückfragen nötig werden und die Antwortzeit verzögert wird. Es kann sehr leicht zu Missverständnissen kommen, da die direkte Kommunikation fehlt<sup>54</sup>.

Es gibt noch weitere negative Faktoren, die allerdings eher selten erwähnt werden. So wird zum Beispiel bemängelt, dass sich nicht alle Fragen für die Online-Auskunft eignen, da sie teilweise zu komplex und ungenau gestellt werden<sup>55</sup>. Auch wird darauf hingewiesen, dass eine schriftliche Formulierung einer Antwort oft länger dauert, als dies bei einer direkten Auskunft der Fall wäre<sup>56</sup>.

Digitale Auskunftsdienste stehen immer wieder in der Diskussion. So wird oft eine mangelnde Nachfrage angesprochen: ist es sinnvoll, einen Auskunftsdienst zu finanzieren, der täglich nur ein- oder zweimal in Anspruch genommen wird? Die Entwicklung des digital reference befindet sich in Deutschland erst in der Anfangsphase. Sowohl die Anbieter als auch die Benutzer betreten hier Neuland. Um die Anzahl an Fragen über den reference service zu steigern ist es vor allem wichtig, die Benutzer immer wieder auf das Angebot aufmerksam zu machen und den Dienst auffällig auf der Homepage zu platzieren<sup>57</sup>. Außerdem soll der Service an mehreren Stellen innerhalb der Homepage verlinkt werden. Ein Beispiel ist ein Link im Katalog der Bibliothek, den der Kunde anklicken kann, wenn er bei seiner Recherche nicht weiterkommt. Da viele Benutzer über das Internet von außerhalb auf die Kataloge der Bibliotheken zugreifen können, ist diese Maßnahme durchaus angebracht.

Meiner Meinung nach überwiegen die positiven Seiten der E-Mail-Auskunft. Einige Nachteile können gemindert werden, in dem der Benutzer ausreichend Informationen zum Service erhält. Außerdem zeigt der Erfolg von amerikanischen Auskunftsdiensten, dass dieser Service durchaus eine Zukunft haben wird.

---

<sup>53</sup> Vgl. Rösch, S. 117

<sup>54</sup> Vgl. Vorlesungsskript „Dienstleistungen B“, Folie 19

<sup>55</sup> Vgl. Gläser, S. 23

<sup>56</sup> Vgl. Vorlesungsskript „Dienstleistungen B“, Folie 19

<sup>57</sup> Vgl. Normore; Rumbaugh, S.106

### 3 Methode

Ziel dieser Arbeit ist es, die Qualität der Antworten, die an verschiedene digitale Auskunftsdienste geschickt werden, anhand eines Tests zu evaluieren. Zwar steckt hinter vielen Diensten das Ziel, Expertenauskunft an den Benutzer weiterzugeben, doch wurde die Qualität dieser Auskünfte bisher kaum überprüft. In den Evaluationen geht es hauptsächlich um die Quantität, also um die Rationalität des Services in Bezug auf die Einhaltung von zeitlichen Vorgaben, die zweckmäßige Arbeit der Software oder die Ausgabe von finanziellen Mitteln<sup>58</sup>. Natürlich ist auch die Überprüfung auf diesem Gebiet wichtig. Allerdings sollte die Kundenseite nicht unberücksichtigt bleiben. Von den Benutzern erhält man nur selten ein Feedback, ob sie mit der Antwort zufrieden sind oder nicht. Es müssen geeignete Instrumente geschaffen werden, um diese Information trotzdem zu erhalten. Eine Möglichkeit ist, den Benutzer zum Ausfüllen eines abschließenden Fragebogens zu bewegen, in dem die Zufriedenheit mit dem Service abgefragt wird<sup>59</sup>. Allerdings ist der Rücklauf solcher Fragebögen eher gering. Es werden auch Fragebögen an Benutzer verschickt, die in einem bestimmten Zeitraum einen Service genutzt haben. Dieses Verfahren ist ebenfalls aufgrund der mangelnden Teilnahme nicht sehr vielversprechend, wie es sich am Beispiel der University of California, Irvine, zeigt. Hier kamen von 28 Bögen nur 13 zurück<sup>60</sup>.

Mit der sogenannten verdeckten Beobachtung (unobtrusive observation) wird vor allem im realen Auskunftsdienst die Qualität der Auskunft getestet. Dieses Verfahren lässt sich auf die digitale Welt übertragen und soll bei dieser Evaluation als Methodenart dienen, wie im Folgenden beschrieben wird.

#### 3.1 Methodenart

In der empirischen Sozialforschung unterscheidet man bei den Forschungsmethoden zwischen Befragung, Beobachtung und Test. Im Folgenden wird eine Mischung aus Beobachtung und Test angewendet.

Es wird allgemein zwischen der sogenannten „direkten“ und der „indirekten“ Beobachtung unterschieden. Unter der direkten Beobachtung versteht man die reine Verhaltensbeobachtung, während bei der indirekten Beobachtung die Auswirkung des Ver-

---

<sup>58</sup> Vgl. Janes, Joseph (2002): Digital Reference: Reference Librarians' Experiences and Attitudes. In: Journal of the American Society for Information Science and Technology, New York, 53 (2002) 7, S. 449

<sup>59</sup> Vgl. z.B.: Saskatchewan Libraries (e): Reference Question Form, URL: [http://www.lib.sk.ca/askus/question\\_form.html](http://www.lib.sk.ca/askus/question_form.html), Zugriff am 19.08.04

<sup>60</sup> Vgl. Horn, Judy; Kjaer, Kathryn: Evaluating the „Ask A Question“ Service at the University of California, Irvine. In: Lankes, R. David u.a.: Implementing digital reference services: Setting standards and making it real. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2003. S. 140

haltens analysiert wird<sup>61</sup>. Weiterhin kann man verschiedene Beobachtungsformen voneinander abgrenzen. Unter anderem wären hier zu nennen<sup>62</sup>:

- **offene** und **verdeckte** Beobachtung: der Unterschied liegt hier in der Kenntnis der beobachteten Personen vom Forschungsvorhaben;
- **teilnehmende** und **nicht-teilnehmende** Beobachtung: entweder ist der Beobachter ein Interaktionspartner oder er protokolliert nur den Ablauf;
- **strukturierte** und **unstrukturierte** Beobachtung: die Beobachtung findet unter Anwendung eines Schemas statt oder ohne feste Regeln.

Die Beobachtung ist eine Methode, die eigentlich für die reale Welt ausgelegt ist. Im virtuellen Raum kann man seinen Interaktionspartner nicht beobachten, da man räumlich (und oft auch zeitlich) von einander getrennt ist. Allerdings lässt sich diese Methode so abwandeln, dass sie für die Evaluation digitaler Auskunftsdienste verwendbar ist. Bei dieser Evaluation findet eine indirekte Beobachtung mit den Merkmalen verdeckt, strukturiert und nicht-teilnehmend statt. Das bedeutet, dass die Evaluation ohne Kenntnis der getesteten Auskunftsdienste stattfindet (verdeckt). Dies verhindert einerseits, dass die Testfragen auffallen und andererseits, dass die getesteten Auskunftsdienste im Testzeitraum mehr Wert auf Qualität legen, als sie es sonst tun würden. Da die Kommunikation bei den getesteten Auskunftsdiensten nur über E-Mail abläuft, entsteht keine direkte Interaktion zwischen den beteiligten Personen. Die Methode ist also vom Typ „nicht-teilnehmende Beobachtung“. Es gibt ein Bewertungsschema, mit denen die Antworten auf ihre Qualität hin geprüft werden, die Beobachtung ist strukturiert.

Die zweite Forschungsmethode, die hier mit der indirekten Beobachtung verknüpft wird, ist ein Test. Es handelt sich bei dieser Evaluation um einen verdeckten Test, was ja schon durch die verdeckte Beobachtung ausgedrückt wird. Es werden 15 Fragen an acht Auskunftsdienste geschickt<sup>63</sup>.

In den USA sind Evaluationen durch „unobtrusive observations“ von digitalen Auskunftsdiensten schon weiter verbreitet als in Deutschland. White, Abels und Kaske vom College of Information Studies an der University of Maryland beschreiben die Methode folgendermaßen:

*„In unobtrusive observation evaluations, trained questioners act as real clients to pose reference questions in the actual reference setting; the information specialists responding to the questions are not aware that the questioners are not actual clients.“<sup>64</sup>*

---

<sup>61</sup> Vgl. Schnell, Rainer: Methoden der empirischen Sozialforschung. 6., völlig überarb. und erw. Aufl.; München, Wien: Oldenbourg, 1999. S. 358

<sup>62</sup> Vgl. ebenda, S. 359

<sup>63</sup> Die Auswahl der Fragen und Auskunftsdienste wird in Kapitel 3.4, S. 3.4 beschrieben.

<sup>64</sup> Siehe White, Marilyn Domas; Abels, Eileen G.; Kaske, Neal: Evaluation of Chat Reference Service Quality. In: D-Lib Magazine, 9 (2003) 2. Online: URL: <http://www.dlib.org/dlib/february03/white/02white.html>, Zugriff am 07.09.04

Evaluationen von digitalen Auskunftsdiensten fanden in Deutschland bisher nur sehr selten statt, zum Beispiel durch Tests der Fachhochschulen Stuttgart<sup>65</sup> und Köln<sup>66</sup>. Man kann deutlich sehen, dass auch in den USA Evaluationen im digitalen Auskunftsdienst noch nicht sehr häufig angewendet werden. Viele Evaluationen laufen nur auf die Beschreibung eines einzelnen Services hinaus. Dabei wird die Verfahrensweise des Dienstes beschrieben oder einzelne Elemente wie die Planung des Auskunftsdienstes oder die ersten Testversuche. Nur wenige Studien befassen sich direkt mit der Evaluation eines Services<sup>67</sup>. Dies bestätigt auch die von Bernie Sloan (Mitarbeiter an der Graduate School of Library and Information Science an der University of Illinois at Urbana-Champaign) erstellte Bibliographie aus dem Jahr 2003 zum Thema digitale Auskunftsdienste<sup>68</sup>. Das Wort „evaluation“ kommt unter den 400 Titeln nur 13 Mal vor. Natürlich sind hier Evaluationen im gesamten Bereich des digital reference services enthalten (also auch von Chat-Auskunftsdiensten), und vielleicht enthält ein Nachweis eine Evaluation, ohne dass das Wort im Titel vermerkt ist. Trotz allem ist die Treffermenge sehr gering.

Aufgrund der mangelnden Erfahrung in Deutschland lehnt sich diese Arbeit an Forschungserfolge mit der Methode der unobtrusive observation in den USA an, die auch in einer Zusammenstellung von möglichen Methoden durch Lankes (Executive Director des Information Institute of Syracuse) und Kasowitz (Koordinatorin des Virtual Reference Projects) aufgeführt wird<sup>69</sup>.

## 3.2 Untersuchungsgegenstand

Der Untersuchungsgegenstand in dieser Arbeit ist die bisher kaum überprüfte Qualität der Antworten. Sie ist entscheidend für die Zufriedenheit mit dem Service und ist ausschlaggebend dafür, ob der Kunde den Dienst wieder benutzt oder nicht. Eine gute Antwort wirft automatisch ein positives Bild auf den Anbieter, während eine schlechte Antwort dem Ruf schadet. Wie bereits erwähnt gibt es bisher in diesem Bereich in Deutschland (und auch international) so gut wie keine Testergebnisse, diese Arbeit legt einen Grundstein für weitere Forschungen auf diesem Gebiet. Außerdem soll ermittelt werden, ob es die Qualität beeinflussende Faktoren gibt, zum Beispiel hinsichtlich der Organisationsform oder das (fehlende) Anwenden von Standards.

---

<sup>65</sup> Vgl. Lüdtkke (2004), S. 206

<sup>66</sup> Vgl. Meinhardt, Haike: Ungenutzte Potentiale: Konzept und Angebot der Deutschen Internetbibliothek. In: BUB, Reutlingen, 56 (2004) 1, S. 39

<sup>67</sup> Vgl. White, Marilyn Domas: Digital reference services: Framework for analysis and evaluation. In: Library & Information Science Research, Greenwich/Conn., 23 (2001) 3. S. 212

<sup>68</sup> Vgl. Sloan, Bernie: Digital Reference Services Bibliographie, URL: <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.html>, Zugriff am 19.08.04

<sup>69</sup> Vgl. Lankes, David R.; Kasowitz, Abby S.: The AskA Starter Kit: How to Build and Maintain Digital Reference Services. Syracuse, NY: ERIC Clearinghouse on Information & Technology, 1998. S. 189f

### 3.3 Hypothese

Meine Hypothese ist, dass die Qualität der Antwort stark von der Organisationsform des Auskunftsdienstes abhängig ist. So sollten kooperative Dienste bessere Antworten liefern als lokale, da sie insgesamt auf ein größeres Wissen und mehr Ressourcen (in Bezug auf Print-Medien und Datenbanken) zurückgreifen können. Es gibt bei kooperativen Ansätzen die Möglichkeit, dass die Beantworter sich untereinander austauschen und somit auch schwierige Fragen lösen können. Aus meiner Arbeit für die Internet Public Library (IPL) weiß ich, wie schwierig manche Benutzerfragen sein können. Ich sehe mich oft nicht in der Lage, Fragen gut zu beantworten, da mir das nötige Hintergrundwissen fehlt. Allerdings bin ich nicht gezwungen, eine Frage zu beantworten, deren Themengebiet mir nicht ausreichend bekannt ist, da sich jeder Teilnehmer die Fragen selbst aussuchen kann, die er beantworten möchte. Außerdem gibt es die Möglichkeit, die anderen Mitarbeiter um Mithilfe zu bitten, falls man trotzdem einmal keine Antwort findet. Unter der großen Anzahl an volunteers findet sich immer eine Person, die zumindest in Ansätzen weiterhelfen kann. Bei lokalen Diensten ist man gezwungen, jede eingehende Frage zu beantworten, egal um welches Themengebiet es sich handelt. Auch ein Austausch mit anderen Mitarbeitern ist nur schlecht möglich.

### 3.4 Verfahren

Im Zeitraum vom 02.08.04 bis zum 16.08.04 wurden jeweils 15 Fragen an acht Auskunftsdienste gestellt.

Testperson war ich dabei selbst. Die Möglichkeit, andere Personen als Testpersonen auszuwählen, wurde als zu aufwändig befunden. Die Testpersonen hätten erst in das Feld der digitalen Auskunft eingewiesen werden müssen, um ihnen einen gewissen Hintergrund zu geben. Außerdem würden verschiedene Personen die Qualität unterschiedlich bewerten. Um ein einheitliches Bild zu erhalten, wird dieser Test also nur von einer Person durchgeführt. Da nur eine relativ geringe Anzahl an Fragen gestellt wird, ist es meines Erachtens nicht unbedingt nötig, mehrere Personen mit dem Test zu beauftragen.

Die Testfragen sollen dafür geeignet sein, sowohl an öffentliche als auch an wissenschaftliche Bibliotheken gestellt werden zu können. Die Beantwortung der Fragen kann je nach Ausrichtung der Bibliothek anders ausfallen. Entscheidend ist bei der Evaluation die Qualität der Auskunft, das heißt, ob mich die Antwort zu einer sinnvollen Lösung bringt oder mich zumindest an eine Stelle verweist, die mir weiterhelfen kann. Die Testfragen sollen nicht nur Literaturfragen darstellen, sondern auch die Recherche in elektronischen Informationsmitteln wie Datenbanken oder dem Internet erfordern. Digitale Auskunftsdienste beschränken sich nicht nur auf die physischen Bestände der Bibliothek, sondern sie vermitteln auch elektronisch verfügbare Quellen. Daher ist es wichtig, nicht nur traditionelle Literaturrecherchen zu verlangen. Die Liste der Fragen befindet sich im Anhang C.1.

Bei der Auswahl der Auskunftsdienste habe ich hinsichtlich meiner Hypothese, dass kooperative Dienste eine qualitativ bessere Auskunft geben als lokale, aus beiden Kategorien vier Dienste ausgewählt<sup>70</sup>. Bei den lokalen Diensten wurde ursprünglich eine Beschränkung auf deutsche Auskunftsdienste angedacht. Ein Grund dafür war, dass ein Vergleich von deutschen mit zum Beispiel anglo-amerikanischen Diensten schlecht möglich und nicht unbedingt sinnvoll ist, da die anglo-amerikanischen Dienste aufgrund ihrer längeren Praxiserfahrung bessere Antworten liefern würden. Die anglo-amerikanischen Dienste haben den weiteren Vorteil, dass sie im Internet auf eine viel größere Anzahl an verfügbaren Seiten zugreifen können. Laut einer Studie von 2002 sind 56,4% der Internetseiten in englischer Sprache verfasst, die deutschen Seiten dagegen haben einen Anteil von nur 7,7%<sup>71</sup>.

Die Beschränkung auf deutsche Dienste stößt allerdings an Grenzen. Die Auswahl an reference services soll sowohl öffentliche als auch wissenschaftliche Dienste berücksichtigen. Die deutschen öffentlichen Bibliotheken sind aber entweder am Projekt der Deutschen Internetbibliothek (DIB) beteiligt und werden deshalb zu den kooperativen Services gezählt, oder sie bieten die Auskunft nur für ihre Bibliotheksmitglieder an<sup>72</sup>. Für diesen Test kommen sie nicht in Frage. Daher habe ich mich dazu entschlossen, neben den zwei deutschen Universitätsbibliotheken Heidelberg und Oldenburg auch eine öffentliche und eine wissenschaftliche Bibliothek in den USA zu testen (Boston Public Library und New York State Library).

Bei den kooperativen Diensten stellt sich das Problem, dass in Deutschland nur die Deutsche Internetbibliothek als reine deutsche Kooperation arbeitet. Am kooperativen Service QuestionPoint beteiligen sich derzeit die Zentral- und Landesbibliothek Berlin und die Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen. QuestionPoint stellt aber keinen deutschen Service, sondern eine internationale Kooperation dar. So kann es auch bei dieser Organisationsart keine Beschränkung auf deutsche Auskunftsdienste geben. Deshalb wurden noch zwei amerikanische Dienste ausgewählt. Die Internet Public Library (IPL) stellt einen reinen virtuellen Dienst ohne eine real existierende Bibliothek dar und ist international bekannt. Der zweite Dienst sind die Saskatchewan Public Libraries, ein Dienst in Kanada.

Es wurde ebenfalls in Erwägung gezogen, den Auskunftsdienst Aladin in den Niederlanden<sup>73</sup> oder einen skandinavischen Service, zum Beispiel Bibliotheksvagten in Dänemark<sup>74</sup>, zu testen. Dies wurde allerdings aus mehreren Gründen verworfen. Da ich weder niederländisch noch dänisch spreche, hätte ich mich nicht als ortsansässige

---

<sup>70</sup> Die einzelnen Auskunftsdienste werden in Kapitel 4 beschrieben.

<sup>71</sup> Vgl. Sprachen im Internet: aktuelle Studie (2002), URL: <http://www.netz-tipp.de/sprachen.html>, Zugriff am 19.08.04

<sup>72</sup> Dies traf zum Beispiel bei der Stadtbücherei Waiblingen bis Ende Juli 2004 zu. Inzwischen ist die Mitgliedsnummer kein Pflichtfeld mehr, leider konnte der Dienst trotzdem nicht mehr berücksichtigt werden.

<sup>73</sup> Vgl. Al@din: Homepage, URL: <http://aladin.bibliotheek.nl/>, Zugriff am 19.08.04

<sup>74</sup> Vgl. Bibliotheksvagten: Homepage, URL: <http://www.biblioteksvagten.dk/>, Zugriff am 19.08.04



Person ausgeben können. Beide Dienste stehen zwar auch ausländischen Nutzern zur Verfügung, allerdings werden dann nur länderspezifische Fragen beantwortet. Diese Fragen hätten nicht mit den Fragen der anderen Diensten verglichen werden können. Es wäre außerdem auffällig gewesen, wenn in einer relativ kurzen Zeit viele englische Fragen an den Dienst geschickt worden wären. Da ich keine Person mit ausreichenden Sprachkenntnissen in einer der beiden Sprachen kenne, fiel die Möglichkeit aus, die Fragen übersetzen zu lassen. Auch eine Überprüfung der Ergebnisse wäre schwierig gewesen, da ich Quellen in der jeweiligen Sprache erhalten hätte.

Die endgültige Auswahl der Dienste wurde hauptsächlich über die Auswertung der relevanten Literatur, aber auch über verschiedene Linklisten mit Aufzählungen von reference services in Deutschland und in den USA im Internet getroffen.

### 3.5 Kriterien zur Auswertung

Im Sommersemester 2003 wurden an der Hochschule der Medien in Stuttgart im Wahlmodul „Workshop Internet Public Library“ unter der Leitung von Frau Lüdtkke verschiedene digitale Auskunftsdienste von der Projektgruppe getestet. Hierfür wurde ein Kriterienkatalog zur allgemeinen Bewertung von Auskunftsdiensten erstellt<sup>75</sup>. Um die Qualität der Antworten zu beurteilen, werden daraus die relevanten Kriterien übernommen. Die Liste wird noch um das Kriterium „Standards“ erweitert, da sie – wie auch im realen Auskunftsdienst – eine wichtige Rolle spielen, um eine einheitliche Qualität der Antworten zu garantieren.

Den Kriterien wird bei der Auswertung jeweils ein Wert auf einer Skala von 1 bis 5 zugewiesen, wobei 1 für sehr zufrieden/zutreffend und die Bewertung 5 für sehr unzufrieden/nicht zutreffend steht. Der Wert 3 zählt als unentschieden und wird den negativen Bewertungen zugerechnet.

Um am Ende die Qualität der jeweiligen Antwort zu bestimmen, erhält jedes Kriterium einen Faktor von 1 bis 3, mit dem das jeweilige Qualitätskriterium multipliziert wird. Am Ende wird aus dieser Gesamtzahl der Durchschnittswert errechnet und jeweils auf- oder abgerundet. Die Faktoren sollen die Wichtigkeit der Kategorien anzeigen und eine bessere Gewichtung ermöglichen. Die wichtigsten Kategorien sind die Erläuterung der Quellen und der Informationsgehalt der Antwort. Sie erhalten den Faktor 3, während zum Beispiel die Freundlichkeit die Qualität nur am Rande beeinflusst und daher den Faktor 1 erhält.

Im Folgenden werden die neun Kriterien näher erläutert, anhand derer die Qualität der Antworten gemessen werden soll:

---

<sup>75</sup> Vgl. Unveröffentlichtes Vorlesungsskript „Test und Bewertung von Online-Auskunftsdiensten“, SS 2003, Hochschule der Medien, Stuttgart, Fachbereich Information und Kommunikation, Wahlmodul „Workshop Internet Public Library“, Dozentin: H. Lüdtkke

- **Freundlichkeit der Antwort** (Faktor 1): Die Freundlichkeit wird anhand der folgenden Kriterien bewertet:
  - wird der Fragende persönlich angesprochen;
  - wird der Name des Beantworters genannt;
  - wie ist der Ton der Antwort (freundlich oder bekommt man eher Eindruck, dass die Frage unerwünscht ist)

Eine Antwort kann von hoher Qualität sein, wenn der Tonfall nicht freundlich ist. Allerdings muss trotzdem darauf geachtet werden, dass der Kunde nicht durch eine unhöfliche Antwort abgeschreckt wird und deshalb den Dienst nicht erneut in Anspruch nimmt.

- **Erläuterung der Suchstrategie** (Faktor 2): Wird der Benutzer dazu angeleitet, in Zukunft selbst eine richtige Antwort zu finden? Dies kann durch die Erläuterung der benutzten Suchmaschinen oder Kataloge geschehen. Sehr wichtig ist dabei auch, dass die einzelnen Suchschritte erläutert werden (inklusive der Suchbegriffe). Dieses Kriterium ist wichtig für die Qualität, da es eine Aufgabe der digitalen Auskunftsdienste ist, den Benutzer im Umgang mit dem Internet zu schulen und Informationskompetenz zu vermitteln<sup>76</sup>.
- **Logischer Aufbau der Antwort** (Faktor 1): Ist ein „roter Faden“ in der Antwort zu erkennen, oder sind die Ergebnisse unsortiert aufgelistet? Hierbei handelt es sich nicht um ein unbedingt notwendiges Kriterium, da die Antwort auch dann eine hohe Qualität haben kann, wenn sie nicht logisch nachvollziehbar ist. Eine logische Reihenfolge macht die Antwort allerdings besser verständlich und erhöht somit die Qualität.
- **Berücksichtigung der Quellenart** (Faktor 1): Wird die gewünschte Quellenart berücksichtigt, die in der Frage gefordert wurde (z.B. nur Internetquellen, Print-Medien usw.)? Hier kann auch eine gute Bewertung gegeben werden, wenn die Quellenart nicht berücksichtigt wird und es eine Erklärung gibt, warum dies nicht geschehen ist. Bei manchen Fragen ist die vom Kunden gewünschte Quellenart nicht die bestmögliche.
- **Erläuterung der Quellen** (Faktor 3): Werden die Quellen hinsichtlich des Inhalts oder der Angabe, wo man die Information finden kann, ausreichend erläutert? Es kann sich unter anderem um die Beschreibung eines Buches handeln oder um die Angabe, wo man auf einer Internetseite die gewünschte Information finden kann. Ein entscheidender Bonus bei bibliothekarischen Auskunftsservices ist, dass Bibliothekare Quellen hinsichtlich ihrer Qualität neutral bewerten können. Dies macht

---

<sup>76</sup> Vgl. Lüdtké (2004), S. 208

hauptsächlich die Unterscheidung zu kommerziellen Anbietern aus<sup>77</sup>. Eine bloße Aneinanderreihung von Quellen kann auch von Laien erstellt werden. Deshalb wird diese Kategorie mit einem hohen Faktor bewertet.

- **Auswahl an verschiedenen Quellen** (Faktor 2): Für den Kunden ist es wichtig, dass er eine möglichst umfassende Antwort auf seine Frage erhält, die mehrere Quellen enthalten soll. Dies gilt natürlich nicht für Faktenfragen, bei denen eine einzelne gezielte Quelle ausreichend sein kann. In der Regel sollen aber mindestens zwei verschiedene Quellen genannt werden. Zu viele Quellen wirken sich allerdings eher negativ aus: die Benutzer wollen nicht viele verschiedene Quellen durchsuchen, sondern möglichst gezielt eine Antwort finden. R. David Lankes, Executive Director des Information Institute of Syracuse, fasst hier zutreffend zusammen:

*„The role of the reference librarian is [...] to point out the „best“ resources. [...] When there are potentially millions of relevant articles, Websites, and videos on a topic, no one has time to sift through it.“<sup>78</sup>*

- **Berücksichtigung des Alters/Umfelds** (Faktor 1): Eine qualitativ hochwertige Antwort ist nicht immer von Nutzen. So muss unter anderem das Alter des Fragenden oder das Umfeld berücksichtigt werden, unter dem die Frage gestellt wird. Ein Jugendlicher benötigt zum Beispiel andere Informationen als ein Student.
- **Informationswert der Antwort** (Faktor 3): Dass der Kunde eine Antwort mit hoher Qualität erhält, die seine Frage beantwortet, ist sehr wichtig. Kann der Kunde nichts mit der Antwort anfangen, wird er den Dienst nicht mehr benutzen. Daher erhält dieses Kriterium auch einen hohen Faktor.
- **Rückfragen durch den Beantworter** (Faktor 1): Dieses Kriterium ist nur für einen Teil der Fragen anzuwenden. Deshalb soll dieser Punkt so gehandhabt werden, dass er grundsätzlich als erfüllt gilt, es sei denn, die Frage ist so ausgelegt, dass eine Rückfrage nötig ist. Der auskunftsgebende Bibliothekar soll bei unklaren Anfragen eine Rückfrage stellen, um den genauen Kern der gewünschten Information herauszufinden.
- **Standards** (Faktor 2): Werden die Standards (sofern sie vorhanden sind) eingehalten? Standards helfen, den Antworten eine einheitliche Struktur zu geben. Sofern die Standards der Dienste bekannt sind, werden die Antworten auf ihre Konformität überprüft. Die Bewertung wird nach folgendem Schlüssel vorgenommen:
  - *Bewertung 1*: alle Standards eingehalten;
  - *Bewertung 2*: ein Standard nicht eingehalten;

---

<sup>77</sup> Vgl. Lüdtkke, Helga: Taking Reference Desk to Cyberspace. In: BUB, Reutlingen, 53 (2001) 9, S. 545

<sup>78</sup> Siehe Lankes, R. David: An Agenda for Digital Reference. In: Lankes, R. David; Collins, John W., Kasowitz, Abby S.: Digital reference service in the new millennium: planning, management, and evaluation. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2000. The new library series, 6. S. 221

- *Bewertung 3:* zwei Standards nicht eingehalten;
- *Bewertung 4:* drei Standards nicht eingehalten;
- *Bewertung 5:* vier und mehr Standards nicht eingehalten beziehungsweise keine Standards vorhanden.

Hat ein Dienst keine Standards, wird dieser Punkt also automatisch mit der Bewertung 5 beurteilt, da es für einen professionell betriebenen Auskunftsdienst auf jeden Fall Standards geben soll. Es stellt einen Mangel dar, wenn diese Standards fehlen.

Die Qualität der Antwort kann aus den einzelnen Bewertungen unter Einbezug der jeweiligen Faktoren errechnet werden. Allerdings wird es bei der späteren Evaluation vor allem darum gehen, bestimmte Korrelationen zwischen einzelnen Kriterien herauszufinden. Dadurch soll gezeigt werden, von welchen Faktoren eine hohe Qualität abhängig ist. An dieser Stelle muss darauf hingewiesen werden, dass bei den Ergebnissen lediglich Tendenzen abzulesen sind. Da die Anzahl an beantworteten Fragen gering ist und die Fragen in einem kurzen Zeitraum gestellt werden, kann kein allgemeingültiges Bild entstehen.

## 4 Getestete Auskunftsdienste

In diesem Kapitel werden die einzelnen Auskunftsdienste näher beschrieben. Dabei liegt der Schwerpunkt auf der Organisation, dem Web-Formular und dem Antwortprozess gelegt. Bei der Beschreibung der Homepages kommt es darauf an, wie leicht der Dienst für den Benutzer zu finden ist. Ausschlaggebend ist dabei, auf welcher Ebene in der Struktur der Seite sich das Web-Formular befindet. Je weniger Klicks man zum Erreichen des Formulars benötigt, desto kundenfreundlicher ist das Angebot platziert<sup>79</sup>. Am ausführlichsten besprochen werden die Auskunftsdienste der Internet Public Library und von QuestionPoint, da hier die meisten Informationen vorliegen.

Die Auswahl der lokalen und kooperativen Auskunftsdienste wurde in Kapitel 3.4 beschrieben. Im Anhang B befinden sich die Web-Formulare unter dem jeweiligen Service.

### 4.1 Lokale Auskunftsdienste

#### 4.1.1 Universitätsbibliothek Heidelberg<sup>80</sup>

Geschichte: Die Universitätsbibliothek Heidelberg bietet seit dem Einrichten einer E-Mail-Adresse Auskünfte per E-Mail an. Ein genaues Datum liegt nicht vor.

Ziel: Als Ziel des digitalen Auskunftsdienstes wird angegeben, dass die Bibliothek neben den traditionellen Auskunftswegen (persönlich in der Bibliothek, per Telefon oder Brief) auch über das Internet für seine Benutzer erreichbar sein möchte.

Homepage<sup>81</sup>: Um zum elektronischen Auskunftsservice zu gelangen, muss der Benutzer wissen, dass sich die digitale Auskunft auf der Eingangsseite der Universitätsbibliothek unter der Rubrik „Unser Service“ verbirgt. Auf dieser Seite werden auch die Rahmenbedingungen der E-Mail-Auskunft erklärt (zum Beispiel welche Informationen der Benutzer erwarten kann). Das Web-Formular verbirgt sich auf der dritten Hierarchie-Ebene. Weder im Katalog noch unter der Rubrik „Suche“ auf der Homepage findet man einen Hinweis auf das Angebot. Allerdings wird sie unter den „Benutzungshinweisen von A bis Z“ unter „Auskunft per E-Mail“ aufgeführt. Der Service ist also eher unauffällig auf der Homepage platziert.

---

<sup>79</sup> Vgl. Johnson, Adrian: Providing User-Centered Reference Services: Usability in Academic Library E-Reference Sites. In: Lankes, R. David u.a.: Implementing digital reference services: Setting standards and making it real. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2003. S. 195-204, S. 198

<sup>80</sup> Soweit nicht anders erwähnt, stammen die Informationen aus der E-Mail von Stephan Renner, Universitätsbibliothek Heidelberg, vom 21.07.04.

<sup>81</sup> Vgl. Universitätsbibliothek Heidelberg (a): Homepage, URL: <http://www.ub.uni-heidelberg.de/>, Zugriff am 19.08.04

Web-Formular<sup>82</sup>: Bevor man zur Seite des Formulars gelangt, wird aufgelistet, welche Auskünfte überhaupt erteilt werden<sup>83</sup>. Es handelt sich dabei um Informationen zur Informationsrecherche in den elektronischen und konventionellen Informationsmitteln, das Angebot der Hilfe zur Benutzung der elektronischen Dienstleistungen, bibliographische und biographische Auskünfte und Sachauskünfte. Dies bedeutet, dass sich die E-Mail-Auskunft hauptsächlich auf die Benutzung der Bibliothek ausrichtet.

Das Web-Formular an sich kann in die Kategorie „einfaches Formular“ eingeordnet werden. Es werden lediglich das Thema, natürlich die Frage an sich, der Name, der Wohnort und die E-Mail-Adresse abgefragt. Es werden keine Felder als Pflichtfeld gekennzeichnet.

Antwortprozess: In der Regel werden Anfragen von den eigenen Benutzern gestellt, es kommt aber auch vor, dass Anfragen von außerhalb eingehen (teilweise sogar international). Fragen von außerhalb werden ausführlich beantwortet, wenn sich die Frage auf die Bibliothek oder die Stadt Heidelberg beziehen, ansonsten wird auf die lokale Bibliothek des Fragenden verwiesen. Für die Benutzer der Bibliothek gibt es keine Einschränkungen in den Themengebieten, die gestellt werden können. Eine Antwort wird „so schnell wie möglich“<sup>84</sup> versprochen. Der Sachgebietsleiter beantwortet die eingehenden Anfragen entweder selbst oder leitet sie an die jeweiligen FachreferentInnen weiter.

Standards: Es gibt keine festgelegten Standards zur Beantwortung von eingehender Fragen.

Zahlen: Herr Renner, der an der Universitätsbibliothek für die Informationsdienste zuständig ist, gab mir die Auskunft, dass im Jahr 2003 1076 E-Mail-Anfragen über die bibliographische Auskunft eingegangen sind, im ersten Halbjahr 2004 waren es 504 Fragen. Das bedeutet, dass pro Woche durchschnittlich 23 Fragen eingehen.

#### 4.1.2 Universitätsbibliothek Oldenburg<sup>85</sup>

Geschichte: Die Auskunft per E-Mail wird an der Universitätsbibliothek Oldenburg seit 1996 angeboten.

Ziel: Heute bietet die Bibliothek gleichzeitig E-Mail und Chat-Auskunft an, wobei es das Ziel der elektronischen Auskunft ist, die traditionelle Auskunft (persönlich, telefonisch) zu ergänzen.

---

<sup>82</sup> Vgl. Universitätsbibliothek Heidelberg (b): Mail an die UB Heidelberg, URL: <http://www.ub.uni-heidelberg.de/cgi-bin/mail.cgi?info>, Zugriff am 19.08.04

<sup>83</sup> Vgl. Universitätsbibliothek Heidelberg (c): Mailservice des Informationszentrums, URL: <http://www.ub.uni-heidelberg.de/allg/benutzung/bereiche/infomail.html>, Zugriff am 19.08.04

<sup>84</sup> Vgl. ebenda

<sup>85</sup> Soweit nicht anders erwähnt, stammen die Informationen aus den zwei E-Mails von Frau Christine Gläser, Universitätsbibliothek Oldenburg, vom 30.07.2004.

Homepage<sup>86</sup>: Auf der linken Seite der Homepage der Bibliothek findet man im Menü den Punkt „Auskunft“ an erster Stelle. Solange man sich nicht zum Katalog begibt, ist dieses Menü immer zu sehen. Im Katalog gibt es eine Verknüpfung zum Chat-Angebot, da dieses das zentrale digitale Auskunftsangebot der Universitätsbibliothek ist. Unter der Rubrik „Auskunft“ findet man neben dem Link zum Chat auch die Möglichkeit, eine E-Mail an die Bibliothek zu schreiben oder ein Web-Formular auszufüllen. Von der Startseite aus befindet sich das Web-Formular auf der zweiten Ebene, es ist für den Benutzer recht gut zu finden.

Web-Formular<sup>87</sup>: Über dem Web-Formular werden die Bedingungen der E-Mail-Auskunft aufgelistet. Die Universitätsbibliothek Oldenburg bearbeitet ein ähnliches Feld an Fragen wie die Bibliothek in Heidelberg. Es können sowohl Faktenfragen als auch Literaturfragen gestellt werden. Man kann auch Auskünfte bei technischen oder organisatorischen Problemen erhalten. Es wird betont, dass die E-Mail-Auskunft „Hilfe zur Selbsthilfe“ geben möchte. Ein Punkt, der relativ selten angesprochen wird, ist der Datenschutz. Die Universitätsbibliothek weist darauf hin, dass Daten nur zur internen Verwertung gespeichert werden<sup>88</sup>.

Das Web-Formular ist detaillierter als das der Universitätsbibliothek Heidelberg, allerdings handelt es sich ausschließlich um freiwillige Angaben. Die Auswahl des Fachgebietes aus einer vorgegebenen Liste entscheidet, wohin die Frage weitergeleitet wird. Zusätzliche Informationen können in Form des Verwendungszwecks und eines Datums, bis wann die Information spätestens benötigt wird, angegeben werden. Außerdem kann man auflisten, wo man bereits recherchiert hat.

In den Bedingungen der E-Mail-Auskunft wird der Benutzer darauf hingewiesen, dass die Antwort nur genau ausfallen kann, wenn er genügend Informationen liefert<sup>89</sup>. Das ausführliche Web-Formular unterstützt den ihn dabei.

Antwortprozess: Eine Antwort wird dem Kunden innerhalb von 48 Stunden versprochen. Benötigt man die Auskunft schneller, wird auf das Chat-Angebot verwiesen<sup>90</sup>. Die eingehenden Anfragen werden von den Mitarbeitern der Zentralen Information beantwortet. Handelt es sich um Fachfragen oder wurde ein bestimmtes Fachgebiet im Formular angegeben, werden diese Fragen an die Fachreferate weitergeleitet.

Standards: Wie bei der Universitätsbibliothek Heidelberg gibt es keine Standards für das Verfassen der Antworten.

---

<sup>86</sup> Vgl. Universitätsbibliothek Oldenburg (a): Bibliotheks- und Informationssystem BIS, URL: <http://www.bis.uni-oldenburg.de/>, Zugriff am 19.08.04

<sup>87</sup> Vgl. Universitätsbibliothek Oldenburg (b): Elektronische Auskunft, URL: <http://www.bis.uni-oldenburg.de/biblio/auskft.html>, Zugriff am 19.08.04

<sup>88</sup> Vgl. Universitätsbibliothek Oldenburg (c): Richtlinien der Bearbeitung der E-Mail-Auskunftsanfragen, URL: [http://www.bis.uni-oldenburg.de/biblio/auskft\\_policy.html#fragen](http://www.bis.uni-oldenburg.de/biblio/auskft_policy.html#fragen), Zugriff am 19.08.04

<sup>89</sup> Vgl. ebenda

<sup>90</sup> Vgl. ebenda

Zahlen: Nach Auskunft von Frau Gläser gehen täglich etwa 3 E-Mails ein, die Chat-Auskunft beantwortet 5-10 Fragen am Tag.

#### 4.1.3 Boston Public Library<sup>91</sup>

Ziel: Der Auskunftsdienst der Boston Public Library (BPL) richtet sich vorrangig an die Bewohner von Boston und Massachusetts. Es werden zwar auch Fragen von außerhalb beantwortet, allerdings werden diese nachrangig behandelt. Personen, die nicht in den USA leben, können nur Fragen stellen, die sich auf die Sammlung oder auf Informationen über Boston beziehungsweise Massachusetts beziehen<sup>92</sup>. Die E-Mail-Auskunft wird zusätzlich zu einem „24/7 Reference Service“ (Chat) angeboten.

Homepage<sup>93</sup>: Auf der Homepage findet man den Auskunftsdienst entweder über das Angebot „Mass Answers – 24/7 Reference“ (hier als Alternativangebot zum Chat) oder über das Bild mit der Aufschrift „Questions and Suggestions“ in der linken oberen Bildschirmseite. Das Web-Formular verbirgt sich hinter dem Link „Reference Form“, so dass sich das Formular benutzerfreundlich durch zwei Klicks erreichen lässt.

Web-Formular<sup>94</sup>: Das Fragenspektrum wird bei der Boston Public Library nur dahingehend eingeschränkt, dass keine allgemeinen Fragen vom Typ „Ich suche Informationen zu...“ beantwortet werden, wenn sie keine genaueren Einschränkungen haben. Der Benutzer kann sich eine Liste von Beispielfragen ansehen, die ihm verdeutlichen, welche Angaben zur Beantwortung seiner Frage wichtig sind<sup>95</sup>.

Das Ausfüllen von zwölf Feldern im Web-Formular ist Pflicht (nur Telefon- und Faxnummer sind zusätzliche Angaben). Es handelt sich also um ein sehr umfangreiches Formular. Jedoch betreffen nur vier Felder die Frage an sich, die restlichen Fragen beziehen sich auf den Wohnort und ähnliche persönliche Angaben. Neben der Frage muss noch angegeben werden, wo der Benutzer bereits recherchiert hat, bis wann die Antwort erfolgen soll und welches Alter beziehungsweise welche Schulbildung der Fragende hat.

Antwortprozess: Laut der Beschreibung des Antwortprozesses auf der Homepage der Boston Public Library<sup>96</sup> kann eine Antwort relativ schnell gegeben werden oder bis zu einigen Wochen oder Monaten dauern. Dies ist abhängig vom Umfang der Frage.

Standards: Auf meine Anfrage zum Service habe ich keine Rückantwort durch die BPL bekommen, so dass die folgende These nur auf eine Annahme hin besteht. Wenn man

---

<sup>91</sup> Sämtliche Informationen sind von der Homepage entnommen.

<sup>92</sup> Vgl. Boston Public Library (c): Process for Answering Requests, URL: <http://www.bpl.org/questions/process.htm>, Zugriff am 19.08.04

<sup>93</sup> Vgl. Boston Public Library (b): Homepage, URL: <http://www.bpl.org>, Zugriff: 19.08.04

<sup>94</sup> Vgl. Boston Public Library (d): Questions and Suggestions, Reference Form, URL: <http://www.bpl.org/questions/question.htm>, Zugriff am 19.08.04

<sup>95</sup> Vgl. Boston Public Library (a): Examples for Questions that can and cannot be answered, URL: <http://www.bpl.org/questions/samples.htm>, Zugriff: 19.08.04

<sup>96</sup> Vgl. Boston Public Library (c)



den Aufbau der erhaltenen Antworten betrachtet, kann vermuten werden, dass es für die Beantwortung der Fragen gewisse Standards gibt. So wird der Benutzer immer mit dem Namen angesprochen. Als nächstes erfolgt in der Regel der Hinweis, dass die Frage beim General Department an der Boston Public Library eingegangen ist. Am Ende gibt es höfliche Abschlussformeln, oft mit dem Hinweis, sich bei weiteren Fragen erneut an den Dienst zu wenden. Die Quellen werden in der Regel erläutert.

#### 4.1.4 New York State Library<sup>97</sup>

Geschichte: Die New York State Library bietet die E-Mail-Auskunft seit etwa acht Jahren an.

Ziel: Die digitale Auskunft soll es den Benutzern ermöglichen, die Bibliothek möglichst einfach zu erreichen. Fragen werden neben der direkten Auskunft auch per Telefon, Fax und Brief angenommen.

Homepage<sup>98</sup>: Die Startseite der Homepage der New York State Library ist zwar etwas unübersichtlich. Man findet den Link zu „Ask a Librarian“ in der rechten unteren Ecke unter der Rubrik „Announcements“. Über den Link „Contact us“ kann man ebenfalls zum Web-Formular gelangen. Es liegt somit in der zweiten Ebene der Homepage.

Web-Formular<sup>99</sup>: Bevor der Kunde im unteren Teil der Seite das Web-Formular ausfüllen kann, werden ihm wie bei den anderen Diensten auch zunächst die allgemeinen Informationen zum Service dargestellt. So gibt die New York State Library Antworten auf Faktenfragen, Informationen zu Büchern, die über den Leihverkehr bestellt werden können und Informationen zu sonstigen Orten, an denen man Informationen erhalten kann. Außerdem muss sich die Frage auf die Sammelgebiete der Bibliothek beziehen<sup>100</sup>, ansonsten wird auf die öffentlichen Büchereien verwiesen.

Das Web-Formular ist in fünf Fragenblöcke eingeteilt, wobei es sich fast ausschließlich um Pflichtfelder handelt (nur die Angabe nach dem Ausbildungsniveau ist freiwillig). Neben den Standardfeldern können Schüler und Studenten noch Angaben zum Bildungslevel machen und der Benutzer kann angeben, welche Informationsmittel er bereits benutzt hat.

Antwortprozess: Ein genauer Antwortzeitraum wird nicht gegeben. Es heißt auf der Seite des Web-Formulars lediglich, dass nicht immer sofort geantwortet werden kön-

---

<sup>97</sup> Soweit nicht anders angegeben, beziehen sich die Angaben auf die E-Mail vom Reference Service der New York State Library vom 21.06.04.

<sup>98</sup> Vgl. New York State Library (c): Homepage, URL: <http://www.nysl.nysed.gov/index.html>, Zugriff am 19.08.04

<sup>99</sup> Vgl. New York State Library (b): E-Mail Reference Requests, URL: <http://www.nysl.nysed.gov/refserv.htm>, Zugriff am 19.08.04

<sup>100</sup> Vgl. New York State Library (a): Collections, URL: <http://www.nysl.nysed.gov/majcoll.htm>, Zugriff am 19.08.04

ne<sup>101</sup>. Zur Zeit werden die eingehenden Fragen von drei Auskunftsbibliothekaren beantwortet.

Standards: Als Standards gibt es laut Aussage des Reference Services die „New York State Library Policy“<sup>102</sup> und ein „Procedure Manual“. Diese beiden Regelungen gelten für alle Fragen, egal auf welchem Weg sie die Bibliothek erreichen.

## 4.2 Kooperative Dienste

### 4.2.1 Deutsche Internetbibliothek

Geschichte: Das Projekt „Deutsche Internetbibliothek“ ist ein Gemeinschaftsprojekt der Bertelsmann Stiftung und des Deutschen Bibliotheksverbandes. Es wurde am 01.01.02 begonnen und endet am 31.12.04. Nach diesem Zeitpunkt muss sich die DIB selbst weitertragen<sup>103</sup>. Zur Zeit wird dafür eine Kooperation mit dem Portal Vascoda geplant. Dazu sollen sich auch wissenschaftliche Bibliotheken an der Deutschen Internetbibliothek beteiligen<sup>104</sup>.

Ziel: Die DIB sieht sich als „Wissensportal der Bibliotheken“<sup>105</sup> und möchte dem Benutzer einen einfachen Zugang zu Informationen im Internet ermöglichen. Dazu bietet sie eine umfassende Linksammlung mit derzeit knapp über 5600 Links und eine E-Mail-Auskunft an<sup>106</sup>.

Teilnehmer: Die Teilnehmer am Projekt sind 70 öffentliche Bibliotheken unterschiedlicher Größe, darunter ein Vertreter aus Österreich, die Büchereien Wien<sup>107</sup>. Insgesamt arbeiten über 200 Lektorinnen und Lektoren zusammen<sup>108</sup>.

Um die Linksammlung zu verwalten, wurden 20 Kompetenzzentren gebildet, die Links für jeweils eine Kategorie bearbeiten. Hinter einem Kompetenzzentrum stehen dann jeweils drei bis vier Einzelbibliotheken, die gemeinsam den Linkbestand für ihr Gebiet aufbauen.<sup>109</sup>

---

<sup>101</sup> Vgl. New York State Library (b)

<sup>102</sup> Vgl. New York State Library (d): Priorities for the Research Library, URL: <http://www.nysl.nysed.gov/library/policy/rlprior.htm>, Zugriff am 19.08.04

<sup>103</sup> Vgl. Mittrowann, Andreas; Thümler, Ekkehard: Das Ziel heißt Qualität – Die Deutsche Internetbibliothek. In: BUB, Reutlingen, 54 (2002) 12, S. 674f

<sup>104</sup> Vgl. E-Mail von Frau Sitte-Zöllner, Projektleitung der DIB, vom 11.08.04

<sup>105</sup> Siehe Deutsche Internetbibliothek (e): Wir über uns, URL: [http://www.internetbibliothek.de/wir\\_ueber\\_uns.jsp](http://www.internetbibliothek.de/wir_ueber_uns.jsp), Zugriff am 19.08.04

<sup>106</sup> Vgl. Deutsche Internetbibliothek (b): Homepage, URL: <http://www.internetbibliothek.de>, Zugriff am 19.08.04

<sup>107</sup> Vgl. Deutsche Internetbibliothek (c): Partnerbibliotheken, URL: <http://www.internetbibliothek.de/showLibraryAction.do>, Zugriff am 19.08.04

<sup>108</sup> Vgl. Thümler, Ekkehard (2004): 1 000 Antworten und einige offene Fragen. In: BUB, Reutlingen, 56 (2004) 4. S. 256

<sup>109</sup> Vgl. Thümler, Ekkehard (2003): Qualität im Internet – einfach und schnell. In: Bibliotheksdienst, Berlin, 37 (2003) 4. S. 421

Homepage<sup>110</sup>: Auf der Startseite der DIB findet der Benutzer die E-Mail-Auskunft auf der linken Seite. Sucht der Benutzer in der Linksammlung, findet er den Service jeweils in der Kopfleiste als festes Element. Die E-Mail-Auskunft ist jederzeit durch nur einen Klick erreichbar.

Web-Formular<sup>111</sup>: Über dem Web-Formular erhält der Benutzer die Information, dass alle Fragen mit Ausnahme von medizinischen und juristischen Fachfragen beantwortet werden. In der Abschlussleiste auf der Homepage wird unter dem Link „Disclaimer“<sup>112</sup> der Datenschutz ganz allgemein angesprochen. Hier wird gesagt, dass die Eingabe von Daten auf freiwilliger Basis geschieht. Was mit diesen Daten passiert, wird nicht angegeben.

Das Web-Formular ist sehr einfach gehalten. Neben der Frage muss der Name und die E-Mail-Adresse angegeben werden. Freiwillige Felder sind der Wohnort, die Angabe, wofür die Information verwendet wird und die bisher angewandte Suchstrategie. Das Themengebiet ist zwar ein Pflichtfeld, hat aber als Grundeinstellung „Weiß nicht“. Der Benutzer muss also kein Gebiet aus der Liste mit 20 Themengebieten auswählen, in das seine Frage fällt. Laut Frau Sitte-Zöllner, Projektleiterin der DIB, ist eine Erweiterung des Formulars geplant<sup>113</sup>.

Antwortprozess: Schickt der Benutzer seine Frage über das zentrale Web-Formular ab, wird sie durch das System anhand des Profils automatisch weitergeleitet<sup>114</sup>. Als nächstes erscheinen für den Benutzer auf dem Bildschirm die Kontaktdaten der Bibliothek, die die Anfrage erhalten hat. Die DIB gibt vor, dass man innerhalb eines Werktages eine erste Antwort erhält.

Standards: Um eine einheitliche Qualität der Antworten zu garantieren, gibt es für die Mitarbeiter das sogenannte „Handbuch“ der DIB<sup>115</sup>. Hier findet man den Leitfaden der E-Mail-Auskunft, in dem beschrieben wird was man tun muss, wenn eine Anfrage eingeht, die Antwortfrist nicht einhalten werden kann, keine Antwort gefunden wird oder die E-Mail-Adresse des Benutzers falsch ist. Des weiteren gibt es neun typische Fragen mit jeweils einer möglichen Standard-Antwort. Der wichtigste Teil sind allerdings die „11 Gebote für die E-Mail-Auskunft“. Hier wird Schritt für Schritt erklärt, welche Stationen man bis zur Beantwortung der Frage durchlaufen soll. Die wichtigsten Elemente sind dabei:

---

<sup>110</sup> Vgl. Deutsche Internetbibliothek (b)

<sup>111</sup> Vgl. Deutsche Internetbibliothek (d): Web-Formular, URL: <http://www.internetbibliothek.de/createEmail.do>, Zugriff am 19.08.04

<sup>112</sup> Vgl. Deutsche Internetbibliothek (a): Disclaimer, URL: <http://www.internetbibliothek.de/disclaimer.html>, Zugriff am 07.09.04

<sup>113</sup> Vgl. E-Mail von Frau Sitte-Zöllner

<sup>114</sup> Vgl. Vorlesungsskript „Dienstleistungen B“, Folie 40

<sup>115</sup> Vgl. Unveröffentlichtes Manuskript: Deutsche Internetbibliothek (f): Handbuch. Stand: 13.01.2003

- Vermeidung von Fachbegriffen;
- Angabe der verwendeten Quellen;
- Erläuterung des Recherchewegs;
- Berücksichtigung des Umfelds des Kunden.

Zahlen: Laut Ekkehard Thümmler von der Bertelsmann Stiftung gingen bis Anfang 2004 etwa 1000 E-Mail-Anfragen bei der DIB ein, das bedeutet zirka 90 Fragen im Monat.<sup>116</sup>

#### 4.2.2 QuestionPoint

Geschichte: QuestionPoint ist ein gemeinsames Projekt der Library of Congress (LoC) und des Online Computer Library Center (OCLC)<sup>117</sup>. Ausgangspunkt für QuestionPoint war das Projekt „Collaborative Digital Reference Service“ (CDRS) im Frühjahr 2000. Ziel dieses Projektes war es, weltweit Bibliotheken miteinander zu verbinden, die im digitalen Auskunftsdienst ihr Wissen und ihre Ressourcen teilen sollten. Mit einer langsam steigenden Anzahl von Teilnehmern wurde das System des CDRS immer wieder getestet und weiterentwickelt. Im Frühjahr 2002 wurde von der LoC und OCLC eine Weiterentwicklung veranlasst und im Juni 2002 ging der CDRS unter dem neuen Namen QuestionPoint mit einigen erweiterten Funktionen an den Start. Unter anderem war es nun möglich, ein lokales Archiv anzulegen, Fragen weiterzuleiten und es konnte ein Chat-Modul integriert werden.<sup>118</sup>

Ziel: Auf der Homepage von OCLC wird QuestionPoint folgendermaßen beschrieben:

*„QuestionPoint is a unique virtual reference service, supported by global network of cooperating libraries worldwide, as well as an infrastructure of software tools and communications. QuestionPoint is also a source of unique centralized knowledge resources built by a collaborative network of member libraries.“<sup>119</sup>*

Ziel ist es also, Bibliotheksressourcen weltweit zu verbinden, um dem Benutzer eine qualitativ hochwertige Antwort zu bieten. Durch die große Anzahl an Teilnehmerbibliotheken wird garantiert, dass möglichst viele Fachgebiete abgedeckt werden, so dass in Zukunft zu jeder Art von Frage theoretisch eine Bibliothek mit dem jeweiligem Spezialgebiet verfügbar sein könnte.

---

<sup>116</sup> Vgl. Thümmler (2004), S. 256

<sup>117</sup> Vgl. QuestionPoint: OCLC Reference, URL: <http://www.oclc.org/questionpoint/default.htm>, Zugriff am 20.08.04

<sup>118</sup> Vgl. Mammeri, Kerstin: Auskunftsdienst rund um die Uhr: Das Projekt „Collaborative Digital Reference Service“ und sein Nachfolger „QuestionPoint“. ekz- BIB-Seminar „24x7 – Bibliotheksservice und Information total“ vom 20. Bis 22.05.2003, Reutlingen. S. 1f. Online: URL: [http://www.ekz.de/files/2003-05-21\\_Mammeri\\_Kerstin.pdf](http://www.ekz.de/files/2003-05-21_Mammeri_Kerstin.pdf), Zugriff am 20.08.04

<sup>119</sup> Siehe About OCLC: QuestionPoint, URL: <http://www.oclc.org/questionpoint/about/default.htm>, Zugriff am 20.08.04

Teilnehmer: Laut Aussage der Library of Congress hat QuestionPoint im Moment 370 Profile verzeichnet. Hinter diesen Profilen stehen mehr als 1000 Bibliotheken<sup>120</sup>. Beteiligt sind dabei 20 Länder<sup>121</sup>. Die Teilnehmer sind wissenschaftliche Bibliotheken, öffentliche Bibliotheken und Spezialbibliotheken. Es gibt aber auch internationale Institutionen, die an QuestionPoint beteiligt sind<sup>122</sup>. In Deutschland nimmt seit November 2000 die Zentral- und Landesbibliothek Berlin (ZLB) teil<sup>123</sup> und seit Mitte dieses Jahres auch die Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen<sup>124</sup>. Anfang Oktober plant das Konsortium aus der Deutschen Bibliothek, der Stadt- und Universitätsbibliothek Frankfurt und der Stadtbücherei Frankfurt die Teilnahme an QuestionPoint<sup>125</sup>.

Für den folgenden Test steht die ZLB stellvertretend als Teilnehmer an QuestionPoint.

Organisation: Die teilnehmenden Bibliotheken können sich entscheiden, auf welcher der drei Stufen sie in QuestionPoint arbeiten möchten:<sup>126</sup>

- fragende Bibliothek;
- antwortende Bibliothek;
- beides.

Über ein Verwaltungsmodul können die Bibliothekare und Benutzer jederzeit den Status der Frage nachvollziehen. Für jeden neuen Kunden wird ein Konto angelegt, das man durch Eingabe der E-Mail-Adresse und einem Passwort einsehen kann<sup>127</sup>.

Innerhalb des Verwaltungsmoduls für die Bibliotheken gibt es zusätzlich die Kategorien „persönliche Einstellungen“ (z.B. für das Passwort), das Bibliotheksprofil-Modul und das Frage-Modul (E-Mail und Chat)<sup>128</sup>.

Die Profildatenbank bildet laut Paul Ulrich, Mitarbeiter am Informationsdienst der ZLB, neben der Archivdatenbank (Knowledge Base) den Kern von QuestionPoint:

*„Zum Profil einer Bibliothek gehören: E-Mail-Adresse, Tage, die nicht zur Verfügung stehen (zum Beispiel Feiertage, Schließtage), Uhrzeiten (mit Angaben zur Zeitzone), sprachliche Kompetenzen, wie viele Fragen die*

<sup>120</sup> Vgl. E-Mail der Library of Congress vom 06.08.04.

<sup>121</sup> Australien, Belgien, Brasilien, Kanada, China, Dänemark, Deutschland, Griechenland, Japan, Korea, Mexiko, Niederlande, Norwegen, Slovenien, Süd Afrika, Schweden, Schweiz Taiwan, Großbritannien, Vereinigte Staaten. Vgl. ebenda.

<sup>122</sup> Vgl. Mammeri, S. 1

<sup>123</sup> Vgl. ebenda

<sup>124</sup> Vgl. InetBib-Nachricht Nr. 24675 vom 14. Juni 2004: QuestionPoint an der SUB Goettingen, URL: <http://www.ub.uni-dortmund.de/listen/inetbib/msg24675.html>, Zugriff am 19.08.04

<sup>125</sup> Vgl. E-Mail von Frau Rita Albrecht, StUB-Frankfurt vom 19.07.04

<sup>126</sup> Vgl. Ulrich, Paul S. (2002): It works: Die Arbeit des Collaborative Digital Reference Service` (CDRS). In: BUB, Reutlingen, 54 (2002) 4, S. 240

<sup>127</sup> Vgl. QuestionPoint: Benutzer Login, URL: [http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.BuildPage?show=patron\\_authorize&language=10](http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.BuildPage?show=patron_authorize&language=10), Zugriff am 20.08.04

<sup>128</sup> Vgl. Ulrich, Paul S. (2004): Einsatz und Erfahrungen mit QuestionPoint in der Zentral- und Landesbibliothek Berlin. In: Bibliotheksdienst, Berlin, 38 (2004) 1, S. 55f

*Bibliothek pro Woche beantworten kann und eine ausführliche Beschreibung des Bestandes.*<sup>129</sup>

Diese Profilbeschreibung wurde schon im Projekt CDRS entwickelt. Anhand der Profildatenbank können Fragen, die an das QuestionPoint-Netzwerk geschickt werden, an diejenige Institution weitergeleitet werden, die zur Beantwortung am besten geeignet ist<sup>130</sup>.

Wie alle Archivdatenbanken dient die Knowledge Base von QuestionPoint dazu, eine Doppelarbeit zu vermeiden, sofern die Frage schon einmal gestellt wurde. Die Recherche im Archiv kann unter Umständen eine fertige Antwort liefern. Es wird unterschieden zwischen dem lokalen Archiv, das jeweils nur von der Teilnehmerbibliothek erstellt wird, und dem globalen Archiv, das allen Teilnehmern zugänglich ist<sup>131</sup>. Das lokale Archiv wird von den Mitarbeitern der Bibliothek gepflegt, die darüber entscheiden, welche Frage (inklusive der Antwort) aufgenommen wird. Fragen von internationalem Interesse können an die Bearbeiter des globalen Archivs weitergeleitet werden<sup>132</sup>.

Homepage<sup>133</sup>: Das Web-Formular erreicht man auf der Homepage der ZLB über die Menüleiste im oberen Bildschirmrand. Diese Menüleiste bleibt für den Benutzer immer sichtbar, egal, auf welcher Seite innerhalb der Homepage er sich befindet. Der Link „Fragen Sie uns“ führt zu einer Seite, auf der sowohl Auskünfte per Telefon als auch über E-Mail angeboten werden. Der Benutzer findet die Webseite mit dem Formular auf der zweiten Ebene. Um Fragen zu vermeiden, die nur zur Benutzung der Bibliothek an sich gestellt werden, wurde das Web-Formular unter die Kategorie „Fragen Sie uns“ gestellt. Da das Formular auf einer tieferen Ebene liegt, wird es vom Benutzer nur nach gezielter Suche gefunden<sup>134</sup>.

Web-Formular<sup>135</sup>: Die Fragen werden bei QuestionPoint nicht über ein zentrales Formular eingereicht, sondern immer über die jeweilige Teilnehmer-Bibliothek. Auf der Startseite „InfoPoint“ bei der ZLB hat ein Kunde, der bereits eine Frage an den Service gestellt hat, die Möglichkeit, sich über einen entsprechenden Link gleich in sein Konto bei QuestionPoint einzuloggen. Hier kann er die Fragen, die er in den letzten 90 Tagen gestellt hat, einsehen oder den Status der Fragen überprüfen, die noch nicht beantwortet sind<sup>136</sup>. Die ZLB macht keine Angaben, welche Art von Fragen beantwortet werden. Der Benutzer kann sich vor dem Absenden der Frage entscheiden, ob er damit einverstanden ist, dass seine Daten archiviert oder weitergeleitet werden dürfen. Der

---

<sup>129</sup> Siehe Ulrich (2002), S. 240

<sup>130</sup> Vgl. Mammeri, S. 1f

<sup>131</sup> Vgl. Härkönen, S. 69

<sup>132</sup> Vgl. Ulrich (2004), S. 58f

<sup>133</sup> Vgl. Zentral- und Landesbibliothek Berlin (b): Homepage, URL: <http://www.zlb.de>, Zugriff am 20.08.04

<sup>134</sup> Vgl. Ulrich (2004), S. 60

<sup>135</sup> Vgl. Zentral- und Landesbibliothek Berlin (c): Online-Auskunft, URL: [http://www.zlb.de/fragen\\_sie\\_uns/ask\\_a\\_library](http://www.zlb.de/fragen_sie_uns/ask_a_library), Zugriff am 20.08.04

<sup>136</sup> Vgl. Ulrich (2004), S. 56



Benutzer wird dann noch darauf hingewiesen, dass seine Frage mit Hilfe von QuestionPoint verwaltet wird.

Für das Stellen einer Frage steht ein sehr einfaches Formular bereit, das sechs Pflichtfelder enthält. Für die Frage an sich ist nur ein einziges Feld vorgesehen (es müssen keine zusätzlichen Angaben gemacht werden). Als zusätzliche Information kann man noch die Telefonnummer und die Anschrift angeben.

Antwortprozess: Wird eine Frage über das Formular abgeschickt, erhält der Benutzer vom System eine E-Mail, dass er über eine Web-Oberfläche den Status seiner Frage jederzeit einsehen kann. Wenn er noch keinen Account bei QuestionPoint hat, bekommt er ein Passwort zugeschickt, das er beim ersten Einloggen ändern sollte. Über die Web-Oberfläche können theoretisch auch weitere Fragen gestellt werden, allerdings werden diese dann an die Library of Congress geschickt, nicht an die ZLB. Eine erste Antwort sollte man spätestens am nächsten Öffnungstag erhalten<sup>137</sup>.

Die eingehende Frage wird einem Bibliothekar an der ZLB zugewiesen. Er kann die Frage selbst beantworten, sie an einen Spezialisten oder auf internationaler Ebene an QuestionPoint weiterleiten. Im Falle einer Weiterleitung geht die Frage nach der Beantwortung in jedem Fall an die ursprüngliche Bibliothek, in diesem Fall die ZLB, zurück. Dies war bereits beim CDRS der Fall<sup>138</sup>.

Für die Weiterleitung innerhalb von QuestionPoint ist der Request Manager zuständig. Wenn eine Frage in das Netzwerk eingereicht wird, leitet der Request Manager die Frage zu anderen Mitarbeitern in der Bibliothek weiter, zu Mitgliedern innerhalb eines Konsortiums (auch Konsortien können sich an QuestionPoint beteiligen) oder zu einer Bibliothek im globalen Netzwerk<sup>139</sup>.

Die Antwort wird dem Benutzer per E-Mail zugestellt, sie kann aber zusätzlich auch über das Konto von QuestionPoint eingesehen werden<sup>140</sup>. Wenn der Kunde dem Beantworter eine Nachricht zukommen lassen möchte, kann er entweder auf die E-Mail antworten, oder eine Nachricht über die Web-Oberfläche verschicken.

Gibt der Benutzer seine Einverständnis, dass seine Frage archiviert werden darf, wird vom Mitarbeiter am Ende des Antwortprozesses entschieden, ob die Frage in die lokale Knowledge Base eingegeben wird. Sie kann auch an das internationale Archiv weitergeleitet werden.

Standards: In den Library of Congress User Guidelines gibt es neben allgemeinen Benutzungshinweisen zu QuestionPoint einen Teil, in dem Standards für die Beantwor-

---

<sup>137</sup> Vgl. Zentral- und Landesbibliothek Berlin (c)

<sup>138</sup> Vgl. Normore; Rumbaugh, S. 109

<sup>139</sup> Vgl. Quint, Barbara: QuestionPoint Marks New Era in Virtual Reference. In: Information Today, 19 (2002) 7. Online: URL: <http://www.infotoday.com/newsbreaks/nb020610-1.htm>, Zugriff: 20.08.04

<sup>140</sup> Vgl. Ulrich (2004), S. 56

tung von Fragen gegeben werden<sup>141</sup>. Die wichtigsten Elemente einer Antwort sind demnach:

- bibliographische Hinweise, die die Quellen genauer beschreiben;
- mindestens eine Quelle pro Frage nennen;
- Rechtschreibung und verwendete Internetadressen am Ende kontrollieren.

Auch für den Aufbau der Antwort gibt es genaue Vorschriften, zum Beispiel ist eine Begrüßung vorgeschrieben. Zusätzlich werden Beispiele für einen Abschluss der E-Mail gegeben. Sie reichen von einer kurzen Verabschiedung mit „Best wishes“ bis zu längeren Sätzen wie „We hope this answers your question. If you have further questions, please contact us again and we will be glad to provide additional assistance.“<sup>142</sup>. Außerdem soll am Ende eine Signatur stehen, die zumindest den Namen des Beantworters enthalten soll, aber durchaus auch mehr Informationen wie zum Beispiel die Kontaktdaten beinhalten kann. Laut Aussage von Paul Ulrich wurden diese Guidelines noch nicht ins deutsche übertragen. Bisher wurde von der ZLB nur die Benutzeroberfläche übersetzt, die Hilfstexte sollen bis zum Herbst 2004 in deutsch verfügbar sein. Erst dann werden sonstige Texte wie die Benutzungshinweise übersetzt.<sup>143</sup>

**Zahlen:** In einem Artikel von Anfang des Jahres schreibt Ulrich, dass seit dem Einsatz von QuestionPoint an der ZLB ungefähr 50 Fragen gestellt worden sind.<sup>144</sup>

Fragen anderer Bibliotheken sind bisher eher selten vorgekommen<sup>145</sup>. Im Monat werden zirka zwei Fragen durch die ZLB an das globale Netzwerk weitergeleitet. In der Regel erhält die ZLB auch nicht mehr Fragen durch den Request Manager zugeteilt<sup>146</sup>.

QuestionPoint verzeichnete nach seinem ersten Jahr über 110 000 Interaktionen, die über das System abgewickelt wurden. 14% der Fragen wurden an das globale Netzwerk weitergeleitet<sup>147</sup>.

#### 4.2.3 Internet Public Library<sup>148</sup>

**Geschichte:** Die Internet Public Library entstand 1995 aus einem Projekt an der School of Information and Library Studies an der University of Michigan<sup>149</sup>. Sie ist im Gegen-

---

<sup>141</sup> Vgl. Library of Congress QuestionPoint User Guidelines (Stand 13.08.2003), URL: [http://www.loc.gov/rr/digiref/QP\\_best\\_practices.pdf](http://www.loc.gov/rr/digiref/QP_best_practices.pdf), Zugriff am 20.08.04. S. 16ff

<sup>142</sup> Siehe ebenda, S. 20

<sup>143</sup> Vgl. E-Mail von Paul Ulrich, Zentral- und Landesbibliothek Berlin, vom 12.08.04

<sup>144</sup> Vgl. Ulrich (2004), S. 60

<sup>145</sup> Vgl. ebenda

<sup>146</sup> Vgl. E-Mail von Paul Ulrich vom 12.08.04

<sup>147</sup> Vgl. QuestionPoint User Group Meeting (05.-07.08.03): PowerPoint Präsentation, URL: <http://questionpoint.org/community/usergroups/vugAug03/vugAug03.pdf>, Zugriff am 20.08.04. Folie 8

<sup>148</sup> Soweit nicht anders angegeben, stammen die Informationen aus meinem eigenen Wissen über die IPL, das ich durch die Praxiserfahrung gesammelt habe.



satz zu allen anderen Auskunftsdiensten in dieser Arbeit eine rein digitale Bibliothek, sie ist an keine physische Bibliothek angebunden. Unter den kooperativen Diensten stellt sie eine Sonderform dar. Im Normalfall arbeiten bei einer Kooperation zwei und mehr Bibliotheken zusammen<sup>150</sup>. Hier ist allerdings keine reale Bibliothek vorhanden und die Kooperation entsteht durch die Zusammenarbeit von Mitarbeitern, die hauptsächlich in den USA, aber auch über die ganze Welt verstreut sind. Daher kann die IPL zu den kooperativen Diensten gezählt werden.

Ziel: Die IPL hat als Ausbildungsprojekt begonnen und sieht sich auch heute noch so:

*„The Internet Public Library [...] is an educational initiative designed to provide students and professionals in the library and information science (LIS) profession a place to explore and learn about the practice of librarianship in the digital age.“<sup>151</sup>*

Dieses Verständnis ist einmalig unter den digitalen Auskunftsdiensten. Es gibt sonst keine weiteren digitalen Auskunftsdienste, in deren Vordergrund die Ausbildung steht.

Die Ziele der IPL findet man auf der Homepage unter dem Punkt „Mission Statement“. Unter anderem will sie den Benutzern bibliothekarische Dienste anbieten, sie will eine Lehr- und Lernplattform sowohl für Informationsspezialisten als auch für Studenten sein und Technologien und „best practices“ für bibliothekarische Dienstleistungen im Internet entwickeln<sup>152</sup>.

Teilnehmer: Neben wenigen bezahlten Mitarbeitern ist der Großteil an Mitarbeitern bei der IPL auf freiwilliger Basis beschäftigt, die sogenannten volunteers. Es handelt sich dabei hauptsächlich um Studenten der University of Michigan und anderen Universitäten aus dem Sektor der Library Schools. Der Rest der Mitarbeiter ist größtenteils in den USA ansässig, es gibt aber auch volunteers aus anderen Ländern.

Homepage<sup>153</sup>: Der Besucher findet auf der Homepage der IPL eine umfangreiche Sammlung aus über 34 000 strukturierten und kommentierten Internetquellen<sup>154</sup>. Für Kinder und Jugendliche gibt es jeweils einen getrennten Bereich, den Kids- bzw. Teen-Space.

Die E-Mail-Auskunft („Ask a Question“) findet man bei der IPL in der Menüleiste, die sich auf der linken Seite des Bildschirms befindet. Diese Menüleiste bleibt – solange der Benutzer sich auf den Seiten der IPL bewegt – immer sichtbar. Das bedeutet, dass

---

<sup>149</sup> Vgl. Janes, Joseph (2003): Introduction to reference work in digital age. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2003. S. 60

<sup>150</sup> Vergleich Kapitel 2.2.2, S. 13

<sup>151</sup> Siehe Internet Public Library (d): Educational Initiative, URL: <http://www.ipl.org.ar/about/edinit.html>, Zugriff am 20.08.04

<sup>152</sup> Vgl. Internet Public Library (a): About the IPL, URL: <http://www.ipl.org/div/about/newmission.html>, Zugriff am 20.08.04

<sup>153</sup> Vgl. Internet Public Library (e): Homepage, URL: <http://www.ipl.org>, Zugriff am 20.08.04

<sup>154</sup> Vgl. Lüdtkke (2001), S. 546

man sich von der E-Mail-Auskunft sehr benutzerfreundlich nie mehr als einen Klick entfernt befindet.

Web-Formular<sup>155</sup>: Auf der Seite des Web-Formulars erhält der Benutzer keine Informationen zu einer Einschränkung hinsichtlich der Fragen, die beantwortet werden. Allerdings gibt es die interne Regelung, dass weder juristische noch medizinische Fachfragen beantwortet werden. Der Benutzer wird darauf hingewiesen, in den FAQs zu kontrollieren, ob seine Frage schon beantwortet wurde. Hier findet man Antworten zu Fragen vom Typ „Wo finde ich den Zeitungsartikel XY“ oder „Wie schreibe ich einen Aufsatz“.

Der Datenschutz ist indirekt in Form des „Privacy Statements“<sup>156</sup> zu finden. Der Benutzer findet sie im Menü unter „About the IPL“, nicht auf der Seite des Formulars. Sie besagt, dass die angegebenen, persönlichen Daten zur Beantwortung der Frage verwendet werden. Fragen können auch an Partner der IPL weitergeleitet werden. Da die IPL als Forschungsinstrument dient, wird der Kunde darauf hingewiesen, dass seine Frage zur Forschung verwendet werden kann. Sämtliche Kontaktdaten werden dabei allerdings entfernt.

Das Web-Formular ist sehr umfangreich: neben 7 Pflichtfeldern können zusätzlich noch 5 freiwillige Angaben gemacht werden. Auf der rechten Seite befinden sich zum Teil Anmerkungen, die dem Benutzer erklären, was er im Formular ausfüllen soll. Neben der eigentlichen Frage gibt es noch sechs Felder, die auf das Umfeld der Frage abzielen und die dem Beantworter dabei helfen, die richtigen Quellen auszusuchen:

- die Einordnung der Frage nach dem Thema (es steht hier eine Liste mit 24 Kategorien zur Auswahl);
- wofür wird die Information gebraucht;
- wird die Information für die Schule benötigt;
- hat man den Beruf Bibliothekar/Lehrer/Geschäftsmann;
- erwartet man eine kurze oder eine ausführliche Antwort;
- welche Quellen werden erwünscht.

Aus meiner Erfahrung als volunteer bei der IPL weiß ich, dass bei den freiwillig auszufüllenden Feldern vor allem die Quellenart angegeben wird. Der Benutzer soll einen Zeitpunkt angeben, bis wann er spätestens mit einer Antwort rechnet. Liegt diese Frist innerhalb von drei Tagen, wird dem Benutzer eine Liste angeboten, in der ihm andere Informationsmittel, die die Fragen schneller beantworten können, angeboten werden – an erster Stelle wird hier die örtliche Bücherei genannt!

---

<sup>155</sup> Vgl. Internet Public Library (c): Ask a Question, URL: <http://www.ipl.org/div/askus/>, Zugriff am 20.08.04

<sup>156</sup> Vgl. Internet Public Library (f): Privacy Statement, URL: <http://www.ipl.org/div/about/privacy.html>, Zugriff am 20.08.04

Antwortprozess: Hat der Benutzer alle Pflichtfelder ausgefüllt und die Frage abgeschickt, erhält er eine Antwort mit einem Standardtext. Diese vorgefertigte Antwort enthält entweder die Nachricht, dass die Frage bearbeitet wird, oder eine Begründung dafür, warum die Frage nicht beantwortet werden kann<sup>157</sup>.

Eine abgeschickte Frage wird von der Software QRC (sprich: Quirk) aufgenommen. Sie wird von Nettie Lagace, ehemalige Mitarbeiterin bei der IPL, und Michael McClennen, Leiter des Informationssystems der IPL, folgendermaßen beschrieben:

*„Patrons submit questions via our Web form or through e-mail, and these questions are automatically routed to our own specially developed software system called QRC [...]. IPL staff and librarian volunteers can then log into QRC through their own Web browsers and pick questions to answer from the list of those that have come in.“*<sup>158</sup>

Alle Fragen, die von QRC angenommen werden, erhält zunächst der Administrator. Er prüft, ob die Frage akzeptiert wird oder nicht. Danach wird geprüft, ob das Feld „Subject“ richtig belegt wurde und es werden notfalls Änderungen vorgenommen. Die Frage erhält auch eine Kurzbeschreibung des Inhaltes. Der Administrator testet außerdem, ob die E-Mail-Adresse korrekt ist. Dann wird die Frage in einen der beiden Fragen-Pools geleitet – factual reference questions für kurze Auskunftsfragen oder reference sources questions für Fragen, die eine ausführliche Antwort benötigen – und ist somit zur Beantwortung freigegeben. Der Administrator muss darauf achten, dass alle Fragen bis zum vom Benutzer gewünschten Datum beantwortet werden. Beim Ablauf der Frist einer Frage, die bereits von jemandem beantwortet wird, verschickt der Koordinator einen sogenannten „reminder“, der den volunteer darauf aufmerksam macht, dass die Frage beantwortet werden muss oder wieder in den allgemeinen Pool zurückgegeben werden soll. Außerdem wird täglich durch die sludge patrols (Studierende der University of Michigan / School of Information) nach Fragen gesucht, die mehrere Tage alt sind und noch nicht beantwortet wurden. In der Regel sollen von den Mitarbeitern wöchentlich ein bis zwei Fragen beantwortet werden. Da es sich aber um eine freiwillige Teilnahme handelt, dient diese Forderung nur als Erwartung, nicht als Pflicht.<sup>159</sup>

Die Software QRC dient als Kommunikationsplattform, die den Mitgliedern der IPL die Möglichkeit bietet, von jedem beliebigen Ort aus Fragen zu beantworten und um sich gegenseitig auszutauschen. Loggt man sich in das System ein, kann man sich die Liste der Fragen in den Kategorien „factual“ und „reference source“ ansehen. Diese Listen enthalten neben der fortlaufenden Nummer das Thema, eine kurze Beschreibung der Frage und den Status:

- **accepted:** die Frage wurde angenommen und ist zur Beantwortung freigegeben;

---

<sup>157</sup> Vgl. Anhang C.2

<sup>158</sup> Vgl. Lagace, Nettie; McClennen, Michael: Questions and Quirks: Managing an Internet-Based Distributed Reference Service. URL: <http://www.infoday.com/cilmag/feb98/story1.htm>, Zugriff am 20.08.04

<sup>159</sup> Vgl. Lüdtkke (2001), S. 248ff

- **claimed:** die Frage wird gerade bearbeitet;
- **unclaimed:** die Frage wurde wieder in den Pool zurückgegeben;
- **answered:** die Frage ist beantwortet;
- **need\_help:** der Beantwortende bittet um Mithilfe. Hier kann ein Austausch von Informationen zwischen den einzelnen volunteers stattfinden;
- **ask\_info:** der Fragende wird um mehr Informationen gebeten.

Wenn man sich eine Frage genauer ansieht, werden neben der eigentlichen Frage sämtliche Felder mit Inhalt aufgelistet, die der Benutzer ausgefüllt hat. Außerdem kann man die Stationen nachvollziehen, die die Frage bisher durchlaufen hat (wann ist sie eingegangen, wie oft wurde sie unclaimed gesetzt usw.).

Alle Fragen werden mit ihrer Antwort in ein Archiv eingespeist. Wichtig dabei ist, dass der Administrator vorher die Antworten nochmals kontrolliert. Es handelt sich um einen Auskunftsdienst, bei dem viele Studenten tätig sind, die ihren Lernprozess noch nicht abgeschlossen haben und deren Leistung noch kontrolliert werden muss<sup>160</sup>. Das Archiv, das nur den Mitarbeitern zugänglich ist, ermöglicht die Recherche nach einer eventuell schon vorliegenden Antwort und kann so die Zeit zur Beantwortung senken.

**Standards:** Wer als volunteer bei der IPL mitarbeiten möchte, muss sich an bestimmte Standards<sup>161</sup> halten, mit denen er über eine Schulung (die auch über das Internet absolviert werden kann) vertraut gemacht wird. Unter anderem gelten folgende Regeln:

- Angabe der Quellen;
- Erläuterung der Suchstrategie;
- keine Fachsprache benutzen beziehungsweise Erläuterung der Begriffe;
- abschließende Überprüfung der Grammatik, Rechtschreibung und der angegebenen Links;
- höfliche Grußformel am Ende.

**Zahlen:** Im Durchschnitt gehen bei der IPL täglich 25-35 Fragen ein, wovon bis zu 20 Fragen angenommen werden. Diese Zahl ist abhängig von der Anzahl an Fragen, die noch nicht beantwortet sind. Die Beantwortungszeit ist abhängig vom Schwierigkeitsgrad der Frage, sie variiert von wenigen Minuten bis zu einigen Tagen. Grundsätzlich wird darauf geachtet, dass der vom Benutzer gestellte Zeitrahmen eingehalten wird.<sup>162</sup>

---

<sup>160</sup> Vgl. Carter, David S.; Janes, Joseph: Unobtrusive Data Analysis of Digital Reference Questions and Service at the Internet Public Library. In: Library Trends, Champaign/Illinois, 49 (2000) 3. S. 254

<sup>161</sup> Vgl. Internet Public Library (b): Answering IPL Reference Questions, URL: <http://www.ipl.org:2000/backroom/refvols/q-ans.pol.html>, Zugriff am 07.09.04

<sup>162</sup> Vgl. Lagace, McClennen

**Probleme:** Da die IPL auf die Arbeit von freiwilligen Mitarbeitern angewiesen ist, kann keine bestimmte Anzahl an zu beantwortenden Fragen verlangt werden. Daher ist die Zahl der Fragen, die jeweils zur Beantwortung stehen können, begrenzt.

Im Moment sieht sich die IPL vor dem Problem, dass insgesamt zu wenige volunteers an Fragen arbeiten, da die Studenten derzeit keine Vorlesungen haben. Dieses Problem wurde im letzten Newsletter angesprochen, der von der IPL an die Mitarbeiter verschickt wurde.

Die IPL nimmt am Projekt des Virtual Reference Desk teil. Dieses Projekt ermöglicht es den digitalen Auskunftsdiensten, Fragen in einen gemeinsamen Pool zu stellen, die vom Dienst selbst nicht beantwortet werden können. Allerdings werden inzwischen kaum mehr Fragen ausgetauscht, da der VRD unter den selben Problemen leidet wie die IPL auch: während der Schulzeit können viele Fragen selbst beantwortet werden, während der Ferienzeit bleiben viele Fragen unbeantwortet.<sup>163</sup> Natürlich stellt es einen Nachteil dar, wenn ein Dienst Fragen zurückweisen muss.

**Vorteile:** Anders als bei den restlichen getesteten Auskunftsdiensten kann ich bei der IPL die Mitarbeit am Auskunftsdienst persönlich bewerten. Die gesamte Organisationsstruktur bringt einige Vorteile für die Mitarbeiter. Niemand wird gezwungen, eine Frage zu beantworten, da keine automatische Zuteilung stattfindet. Außerdem kann man sich jederzeit mit den anderen Mitarbeitern austauschen: bei Problemen über die Möglichkeit, um Hilfe zu bitten und natürlich dadurch, dass man als Mitarbeiter die Antworten der anderen nachlesen kann. Dadurch kann man seine eigene Recherchestrategie verbessern und man lernt neue Informationsquellen im Internet kennen. Ein gutes Beispiel der Kommunikation untereinander ergab sich aus meiner Frage zur bilingualen Erziehung von Kindern. Hier wurden von der Administratorin und Koordinatorin der IPL, Jennifer Lau, mehrere Hinweise zur Beantwortung der Frage gegeben. Die Frage erwies sich als problematisch, da das Thema ungenau formuliert war und nicht eindeutig klar wurde, welche Informationen benötigt werden würden. Außerdem war nicht ersichtlich, ob der Benutzer englischsprachige Seiten verwenden kann. Frau Lau gab dem Beantworter Tipps, an welchen Stellen er nach Informationen suchen könnte. Außerdem sollte der Kunde auf deutsche Suchmaschinen und vor allem deutsche Bibliotheken verwiesen werden. Diese Hinweise wurden alle in der Antwort umgesetzt.

#### **4.2.4 Saskatchewan Libraries<sup>164</sup>**

**Geschichte:** Mit Unterstützung der IPL wurde der Service „Ask Us!“ aufgebaut und ist seit Januar 2000 für die Benutzer verfügbar.

**Teilnehmer:** Teilnehmer sind die zehn Bibliotheken im Raum Saskatchewan, Kanada.<sup>165</sup>

---

<sup>163</sup> Vgl. E-Mail von Frau Jennifer Lau, Koordinatorin der IPL, 10.08.04

<sup>164</sup> Soweit nicht anders angegeben, stammen alle Informationen aus: McClennen; Memmot, S. 146f

Homepage<sup>166</sup>: Auf der Homepage der Saskatchewan Libraries befindet sich auf der linken Seite der Link zu „Ask A Librarian“. Bewegt man sich auf der Homepage, gibt es im oberen Bildschirmbereich eine Leiste, in der man wieder den Link „Ask A Librarian“ sieht. Dieser Link führt den Benutzer zu einer Seite, auf der ihm drei Online-Auskunftsdienste vorgestellt werden. Neben „Ask Us!“ gibt es noch „U-Ask“ der University of Saskatchewan und die Auskunft der University of Regina. Der Link von „Ask Us!“ führt zur allgemeinen Startseite des digitalen Auskunftsdienstes, auf der allgemeine Informationen gegeben werden (wer beantwortet die Fragen, wer sind die teilnehmenden Bibliotheken, wie lange dauert eine Antwort usw.). Der Link „Ask Us!“ führt zum Web-Formular. Bei diesem Dienst ist das Formular relativ tief in der Struktur der Homepage angesiedelt. Es werden drei Klicks benötigt, um es zu erreichen.

Web-Formular<sup>167</sup>: Anders als bei den meisten anderen Web-Formularen erhält der Benutzer keine Einschränkungen hinsichtlich des Fragetyps. Dafür wird er auf die „Confidentiality Policy“<sup>168</sup> hingewiesen, die Informationen zur Diskretion gibt. Es werden keine Daten über den Benutzer weitergegeben. Die Antwortzeit beträgt höchstens 48 Stunden, es sei denn, der Benutzer lässt einen längeren Zeitraum zu<sup>169</sup>.

Insgesamt ist das Web-Formular sehr ausführlich. Es werden 10 Fragen aufgelistet, davon allerdings nur 5 Pflichtfelder. Grundsätzlich gehen zwei Typen von Fragen bei den Saskatchewan Libraries ein: Fragen von Benutzern aus der Region und Fragen von außerhalb (hier werden nur Fragen über Saskatchewan beantwortet). Um die eigenen Benutzer zu identifizieren, wird im Web-Formular als Pflichtfeld die Postleitzahl abgefragt. Als Besonderheit wird im Punkt 11 darauf hingewiesen, dass der Benutzer die Möglichkeit hat, das Formular über den Web-Browser auszudrucken. Das ist sehr positiv zu bewerten, da der Benutzer so im Nachhinein kontrollieren kann, welche Informationen er an den Dienst geschickt hat. Diesen Hinweis gibt es bei keinem der anderen sieben Auskunftsdienste. Außerdem findet man im Punkt 12 einen Link zu einem Feedback-Formular, was ebenfalls bei keinem der anderen getesteten Auskunftsdienste angeboten wird. Diese Möglichkeit zeigt, dass dem Dienst daran gelegen ist, seinen Service zu evaluieren.

Antwortprozess: Eingehende Fragen werden anhand der Postleitzahl zu der Bibliothek in der Region des Fragestellers weitergeleitet. Fragen von außerhalb gehen in einen allgemeinen Pool, der von allen Teilnehmern bearbeitet wird. Kann eine Frage vom Bibliothekar nicht beantwortet werden, gibt es die Möglichkeit, diese Frage entweder an eine andere Bibliothek zu schicken, oder sie in den sogenannten „stumpers“ Pool zu geben, der von allen Bibliotheken bearbeitet wird. Es gibt bei diesem Auskunftsdienst

---

<sup>165</sup> Vgl. Saskatchewan Libraries (a): Ask Us!, URL: <http://www.lib.sk.ca/askus/>, Zugriff am 20.08.04

<sup>166</sup> Vgl. Saskatchewan Libraries (d): Homepage, URL: <http://www.lib.sk.ca/>, Zugriff am 20.08.04

<sup>167</sup> Vgl. Saskatchewan Libraries (e)

<sup>168</sup> Vgl. Saskatchewan Libraries (b): Confidentiality Policy, URL: <http://www.lib.sk.ca/askus/privacy.html>, Zugriff am 20.08.04

keine Administratoren oder Mitarbeiter, die eingehende Fragen filtern. Da die Anzahl der Mitarbeiter gering ist, kann jeder Mitarbeiter diese Rolle einnehmen. Es gibt allerdings einen Koordinator, der von der „Provinzbibliothek“ aus Kontakt zu allen Regionalbibliotheken hält.

Als Zeitraum für die Antwort werden von Montag bis Freitag 48 Stunden versprochen, es sei denn, der Benutzer gibt einen längeren Zeitraum an<sup>170</sup>.

Standards: Leider erhielt ich keine Antwort auf meine Frage über nähere Informationen des Dienstes. Analysiert man den Aufbau der erhaltenen Antworten, kann man allerdings vermuten, dass es gewisse Standards gibt. Diese Standards werden der späteren Auswertung zu Grunde gelegt. Zu Beginn steht oft der Satz: „Greetings from Saskatchewan Libraries: Ask Us! Thank you for submitting your reference question“. Am Ende steht in der Regel ein Abschlusssatz wie zum Beispiel „If you require any further assistance, please contact us.“ Außerdem wird auch oft auf das Feedbackformular verwiesen<sup>171</sup>. Ein weiterer Standard scheint die Beschreibung des Suchwegs zu sein.

Zahlen: Durchschnittlich werden 50-75 Fragen im Monat beantwortet, wobei viele Fragen zur Verfügbarkeit von Büchern gestellt werden.

---

<sup>169</sup> Vgl. Saskatchewan Libraries (a)

<sup>170</sup> Vgl. ebenda

<sup>171</sup> Vgl. Saskatchewan Libraries (c): Feedback Form, URL: [http://www.lib.sk.ca/askus/feedback\\_form.html](http://www.lib.sk.ca/askus/feedback_form.html), Zugriff am 20.08.04

## 5 Dokumentation des Tests

### 5.1 Vorbereitungen

Als erster Schritt wurden die Auskunftsdienste ausgewählt. Diese Auswahl wurde bereits in Kapitel 3.4 beschrieben. Danach wurden mögliche Themen, zu denen Fragen gestellt werden konnten, gesammelt. Hierzu analysierte ich die Themenschwerpunkte der Universitäten im Studienangebot, da die Fragen überwiegend von Studenten gestellt werden sollten. Aktuelle Themen erhielt ich aus den Nachrichten, aus Internetforen und aus Fernsehdokumentationen. Außerdem wurden typische Fragen zum Studium wie die Informationssuche für ein Praktikum im Ausland gestellt. Im nächsten Schritt wurden verschiedene E-Mail-Accounts angelegt. Diese wurden bei den Domains yahoo.de, web.de, gmx.de und freenet.de für die deutschen Auskunftsdienste angelegt. Insgesamt standen somit insgesamt sieben E-Mail-Adressen zur Verfügung. Für die amerikanischen und den kanadischen Dienst waren Adressen mit der Endung „.com“ nötig. Diese Accounts wurden bei den Diensten hotmail.com, emailaccount.com und daydreamer.com angemeldet. Auch hier wurden insgesamt sieben Adressen erstellt. Teilweise wurden die „.com“-Adressen zusätzlich für die deutschen Dienste verwendet, um möglichst viele verschiedene Personen darstellen zu können. Vor allem bei den lokalen Diensten war dies wichtig, da es hier sicher aufgefallen wäre, wenn in einem kurzen Zeitraum eine Person mehrere Fragen gestellt hätte.

### 5.2 Durchführung

Die Fragen wurden alle zu verschiedenen Wochentagen und zu verschiedenen Uhrzeiten gestellt. Mit Ausnahme der IPL, die auch am Wochenende Fragen weiterverarbeitet, wurden bei allen anderen Diensten nur an Werktagen Anfragen verschickt. Bei den Diensten in den USA und in Kanada musste die Zeitverschiebung mit eingerechnet werden. Daher wurden diese Fragen erst ab dem späten Nachmittag gestellt.

Es wurde jeweils dokumentiert, welche Angaben in den Formularen gemacht wurden (Datum, Name, E-Mail-Adresse, Frage, bereits recherchierte Quellen usw.). Dies erwies sich im Nachhinein als sinnvoll, da nicht bei allen Antworten die Originalnachricht enthalten war. Eine Überprüfung der Berücksichtigung des Umfeldes wäre in diesen Fällen nur schlecht möglich gewesen, da die im Formular angegebenen Informationen nicht mehr zu Verfügung gestanden hätten.

Um eine Übersicht über bereits eingetroffene Antworten zu haben, wurde eine Excel-Tabelle erstellt. In diese Tabelle konnte eingetragen werden, welche Frage von welchem Dienst an welchem Tag versendet beziehungsweise beantwortet wurde. Es war auch wichtig zu dokumentieren, welche E-Mail-Adressen bereits verwendet wurden. Bei doppelter Verwendung einer E-Mail-Adresse wurde ein logischer Zusammenhang



zwischen den Fragen geschaffen. Eine Person sollte möglichst Fragen in einem gleichen oder zumindest verwandten Gebiet stellen. Ansonsten wurde ein entsprechender Hintergrund entworfen, zum Beispiel, dass die Information für einen Bekannten gesucht wird.

Die verschiedenen E-Mail-Accounts wurden mehrmals täglich auf neue Nachrichten hin geprüft. Gab es eine neue Antwort, wurde diese in einem Word-Dokument abgespeichert.

Zum Teil wurden positive Rückmeldungen auf die Antworten zurückgeschickt. Da ich aus eigener Erfahrung weiß, dass solche Rückmeldungen eher selten sind, habe ich mich auf wenige Feedbacks beschränkt.

Bei einigen Diensten erfolgte auch nach Ablauf der Antwortfrist keine Rückmeldung. In diesem Fall wurde nach einigen Tagen eine Anfrage geschickt mit der Bitte um eine Antwort auf die ursprünglich gestellte Frage. Dadurch sollte ausgeschlossen werden, dass ein Tippfehler bei der E-Mail-Adresse der Grund dafür war, dass keine Antwort ankam.

Immer wieder waren Dienste kurzfristig nicht erreichbar oder das Absenden des Formulars schlug fehl. In diesem Fall wurde die Frage an einem anderen Tag nochmals versandt.

### 5.3 Auswertung

Um die Auswertung einheitlich zu gestalten, wurden die Antworten erst ab dem 14.08.04 auf ihre Qualität hin ausgewertet und nicht sofort nach ihrem Eingang. Zu diesem Zeitpunkt waren die meisten Antworten bereits eingetroffen. Die Qualität in einem möglichst geringen Zeitraum zu analysieren hat sich als sinnvoll erwiesen, da ich so die jeweiligen Antworten der anderen Dienste noch gut im Gedächtnis hatte. Eine ungleichmäßige Bewertung konnte dadurch ausgeschlossen werden.

Die jeweiligen Bewertungen der in Kapitel 3.5 beschriebenen Qualitätskategorien wurden in eine Excel-Tabelle eingetragen. Um meine Bewertung der Fragen zu überprüfen, habe ich zehn willkürlich ausgewählte Antworten an drei Personen weitergegeben, die keinen bibliothekarischen Hintergrund haben. Diese Personen beurteilten die Antworten nach meinem Bewertungsschema. Durch diesen Test wollte ich erfahren, ob ich eventuell zu hohe Ansprüche an die Qualität der Antworten stelle. Es hat sich allerdings gezeigt, dass die Testpersonen zum Teil sogar noch kritischer waren. Die Ergebnisse dieser Testpersonen wurden nicht in die Auswertung der Fragen mit einbezogen. Die Gründe dafür wurden bereits in Kapitel 3.4 besprochen.

Die Auswertung der einzelnen Kategorien erfolgte mit dem Tabellenkalkulationsprogramm Excel. Zum Schluss wurden die einzelnen Ergebnisse mit der Hypothese verglichen. Sie finden sich im anschließenden Kapitel.

## 6 Ergebnisse

Die folgenden Ergebnisse können aufgrund der geringen Anzahl an gestellten Fragen und dem kurzen Testzeitraum nicht dazu dienen, allgemein gültige Schlussfolgerungen aufzustellen. Sie sollen lediglich Tendenzen und einen Verbesserungsbedarf aufzeigen. Da die Services unter anderem von ihrer Größe, ihrem Aufbau und ihrer Bestehenszeit sehr unterschiedlich sind, wurde schon in Kapitel 3.5 darauf hingewiesen, dass ein Vergleich der Dienste untereinander mit diesem Test nicht möglich ist.

Jeweils eine Antwort blieb von den Diensten der New York State Library und von QuestionPoint unbeantwortet. Auf eine Bewertung der beiden Fragen wurde verzichtet. Grundsätzlich ist es allerdings als sehr negativ zu bewerten, wenn der Benutzer auch auf eine Nachfrage hin keine Antwort erhält.

Bei den Saskatchewan Libraries wurden nur die Fragen 1 bis 9 beantwortet. Ein Grund dafür könnte sein, dass ich als Testperson aufgefallen bin. Zum Beispiel lässt sich anhand der IP-Adresse des Computers nachweisen, in welchem Land sich der Computer befindet<sup>172</sup>. Die von mir angegebene kanadische Postleitzahl stimmte dann nicht mit meiner deutschen IP-Adresse überein.

Aufgrund des geringen Arbeitsvolumens der Mitarbeiter bei der Internet Public Library hat dieser Dienst insgesamt sechs Fragen abgelehnt, in zwei Fällen half allerdings der Hinweis auf die Linksammlung weiter, so dass nur vier Fragen nicht bei der Auswertung berücksichtigt werden. Insgesamt wurden also 108 Fragen beantwortet, dabei 59 Fragen durch lokale und 49 Fragen durch kooperative Dienste.

Durch das Auf- und Abrunden kann es bei den Prozentangaben zu Abweichungen in der Gesamtprozentzahl kommen, das heißt, es werden nicht immer genau 100% erreicht. Auch bei der Auswertung der einzelnen Qualitätskriterien kann es zu Abweichungen von +/- 1% kommen.

Es soll hier noch einmal darauf hingewiesen werden, dass bei der Auswertung die Bewertungen 1 und 2 als positiv gezählt werden, die Bewertungen 3 bis 5 als negativ. Da die Bewertung 3 als „unentschlossen“ beschrieben wird, soll sie nicht zu den positiven Urteilen zählen.<sup>173</sup>

---

<sup>172</sup> Preißner, Markus: IP-Adressen auswerten, URL: <http://www.preissner.de/de/auswerten.html>, Zugriff am 06.09.04

<sup>173</sup> Vgl. Kapitel 3.5, S. 25

## 6.1 Ergebnisse der einzelnen Qualitätskriterien

Zunächst werden die allgemeinen Ergebnisse für alle evaluierten Kriterien zusammengestellt. Hierbei wird keine Unterscheidung zwischen lokalen und kooperativen Diensten gemacht. Die Ergebnisse sind die Zusammenfassung von allen 108 Antworten.

- **Freundlichkeit:** Die Antworten werden insgesamt zu 80% als freundlich beurteilt. In fast allen Antworten gibt es eine Anrede und einen Abschluss mit dem Namen des Bearbeiters, der gesamte Tonfall der Antworten ist freundlich.
- **Suchstrategie:** Lediglich in der Hälfte aller Fälle wird die Suchstrategie erläutert (Bewertung 1 und 2), bei 39% der Antworten wird die Bewertung 5 vergeben. Es zeigt sich also ein großer Verbesserungsbedarf.
- **Logische Struktur:** In nur vier Fällen wird bei der logischen Struktur der Antwort keine positive Bewertung vergeben.
- **Quellenart:** Hohe positive Werte erreicht auch diese Kategorie. In 92% der Antworten wird die in der Frage gewünschte Quellenart berücksichtigt.
- **Quellenerläuterung:** Im Gegensatz zur Suchstrategie erläutern die Bibliothekare die Quellen viel häufiger. In 78% der Fälle gibt es die Bewertungen 1 und 2 für die Beschreibungen der Quelle oder Angaben, wo sich die Information finden lässt.
- **Quellenauswahl:** 81% der Antworten werden bei der Quellenauswahl mit der Note 1 bewertet. Dies zeigt, dass die Beantworter in der Regel eine ausreichende Anzahl an Quellen in den Antworten nennen.
- **Alter/Umfeld** des Fragenden: Dieses Qualitätskriterium wird in 106 von 108 Fällen berücksichtigt.
- **Informationswert:** Der Informationswert liegt mit 70% im positiven Bereich relativ hoch. Bei der realen Auskunft liegt der Informationsgehalt in der Regel nur bei 55%<sup>174</sup>, die Auskunftsdienste leisten in diesem Bereich eine sehr gute Arbeit.
- **Rückfrage:** Eine gezielte Rückfrage wird nur bei der Frage 8 erwartet. Diese Rückfrage wird nur in einem Fall gestellt, die anderen Dienste geben eher allgemeine Antworten. Es gibt aber auch zwei Antworten, bei denen die Frage dem Beantworter nicht ganz klar war, eine Rückfrage wurde aber nicht gestellt.
- **Standards:** Sechs der acht Dienste haben offizielle Standards. Bei den Saskatchewan Libraries können Standards aus den Antworten abgeleitet werden<sup>175</sup> und bei der New York State Library sind die Standards in den Antworten nicht ablesbar (alle 14 Antworten werden mit der Note 5 bewertet). Insgesamt geben die Dienste, die nachweislich Standards in ihren Antworten eingehalten haben (Boston Public Library, DIB; QuestionPoint, IPL, Saskatchewan Libraries), 64 Antworten. Dabei

---

<sup>174</sup> Vgl. Lankes, S. 190

<sup>175</sup> Vgl. Kapitel 4.2.4, S. 47

werden zu 53% alle Standards eingehalten, 26% der Antworten weisen ein bis drei Mängel auf.

- **Zeit**<sup>176</sup>: 55% der Fragen wurden noch am gleichen Tag beantwortet, 25% am nächsten Werktag. Sowohl lokale als auch kooperative Dienste sind in der Lage, Fragen zügig zu beantworten. Oft wird dieser Punkt bei der E-Mail-Auskunft bemängelt<sup>177</sup>. Eine Antwort innerhalb von 24 Stunden ist meiner Meinung nach allerdings durchaus akzeptabel. Lediglich zwei Fragen wurden nie beantwortet.

## 6.2 Überprüfung der Hypothese

Bei allen folgenden Auswertungen werden die Qualitätskriterien logischer Aufbau, Berücksichtigung des Alters/Umfelds des Fragenden und das Kriterium Rückfrage nicht berücksichtigt. Hier ergeben sich insgesamt zu wenig negative Beurteilungen<sup>178</sup>. Mit dieser niedrigen Menge kann man keine weitere Aufschlüsselung vornehmen, die ein sinnvolles Ergebnis liefern würde.

Um die Hypothese zu überprüfen, dass kooperative Dienste eine bessere Qualität erreichen würden als lokale Dienste, werden die für die Qualität wesentlichen Kategorien ausgewertet:

- Erläuterung der Suchstrategie;
- Erläuterung der Quellen;
- Quellenauswahl;
- Informationswert.

Eine Tabelle mit allen Qualitätskriterien unter Berücksichtigung der Organisationsform befindet sich im Anhang A.3.

Insgesamt wurden von den lokalen Diensten 59 Fragen beantwortet, von den kooperativen Diensten 49. Bei der Auswertung wird nicht berücksichtigt, welcher der Dienste welche Beurteilungen erhalten hat. Eine Unterscheidung findet nur noch durch die Organisationsform statt.

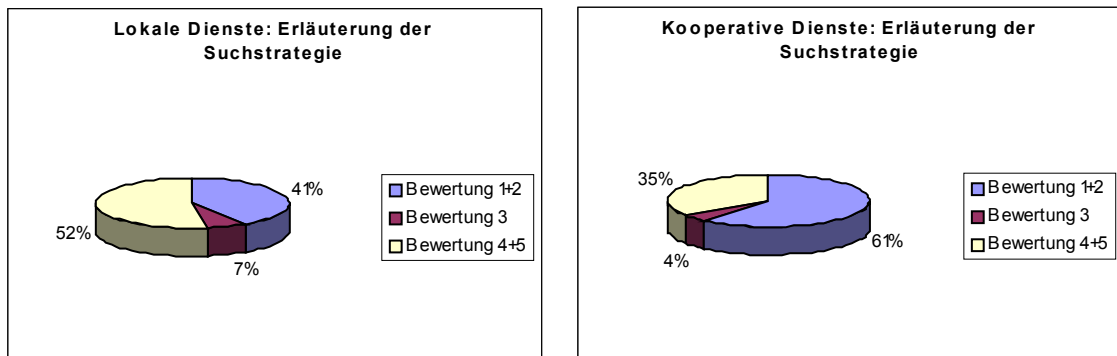
Das erste Qualitätskriterium, das überprüft wird, ist die **Suchstrategie**. Sie wird bei keiner Organisationsform ausreichend erläutert. Bei den lokalen Diensten wird sie in 24 Antworten beschrieben (41%), bei Kooperationen in 30 Fällen (61%).

---

<sup>176</sup> Die Zeit wurde als zusätzliches Kriterium erfasst. Sie spielt bei den folgenden Auswertungen keine Rolle.

<sup>177</sup> Vgl. Kapitel 2.3, S. 18f

<sup>178</sup> Vgl. Anhang A.3



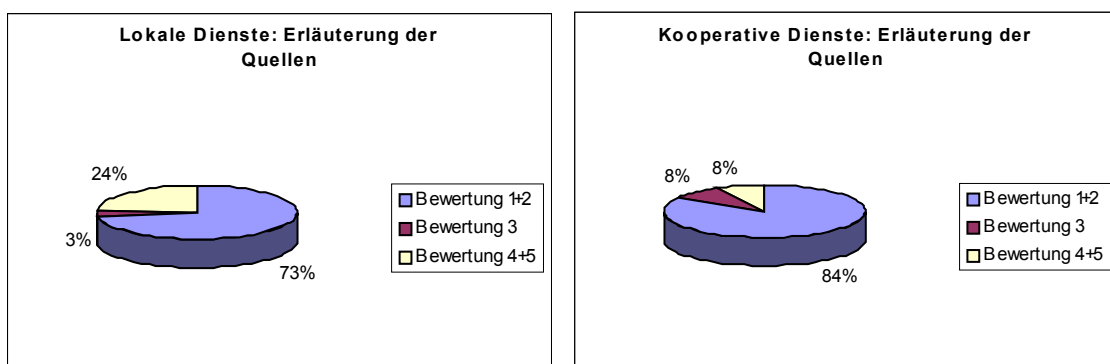
**Darstellung 1:** Zusammenhang Organisationsform und Suchstrategie

Vor allem bei den lokalen Services ist die Suchstrategie oft nicht beschrieben. An der Gesamtzahl der negativen Bewertungen hat die Bewertung 5 folgenden Anteil:

- **Bewertung 5:**
  - **Lokal:** 27 Antworten (46%)
  - **Kooperativ:** 15 Antworten (31%)

Insgesamt besteht hier also ein relativ großer Unterschied zwischen den Organisationstypen – sowohl bei den positiven als auch bei den negativen Beurteilungen. Um den Benutzer im Umgang mit dem Internet und den Bibliothekskatalogen zu schulen, muss die Suchstrategie beschrieben werden<sup>179</sup>. So ist der Kunde in der Lage, selbst zu recherchieren, wenn die Informationen nicht ausreichend sind. Außerdem wird die Recherchekompetenz allgemein gefördert. In diesem Punkt besteht noch ein großer Nachholbedarf, da es sich um ein formales Kriterium handelt. Scheinbar ist es den Bibliothekaren nicht wirklich bewusst, wie wichtig die Erläuterung der Suchstrategie für den Nutzer ist.

Ein weiteres wichtiges Qualitätskriterium ist die **Quellenerläuterung**. Dieses Kriterium wird bei den lokalen Diensten zu 73% erfüllt, bei den kooperativen Services zu 84%.



**Darstellung 2:** Zusammenhang Organisationsform und Quellenerläuterung

<sup>179</sup> Vgl. Kapitel 3.5, S. 26

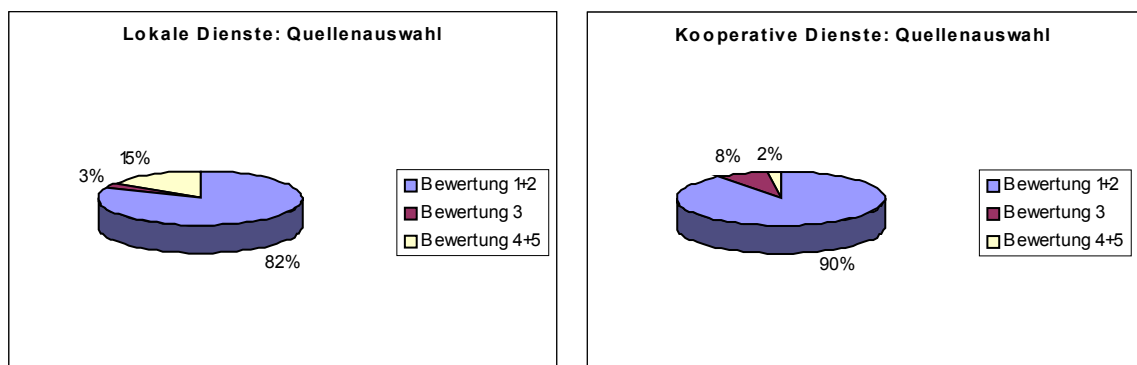
Betrachtet man die genaue Verteilung der Bewertungen 1 und 2, lässt sich ein größerer Unterschied feststellen:

- **Lokal:**
  - **Bewertung 1:** 34 Antworten (58%)
  - **Bewertung 2:** 9 Antworten (15%)
- **Kooperativ:**
  - **Bewertung 1:** 38 Antworten (78%)
  - **Bewertung 2:** 3 Antworten (6%)

Die kooperativen Dienste geben also mit knapp 80% eine sehr ausführliche Erläuterung, die lokalen Services nur mit etwa 60%. Allerdings muss betont werden, dass auch die Bewertung 2 für die Quellenbeschreibung ausreichend ist.

Wie die Offenlegung der Suchstrategie ist dieses Qualitätskriterium eine reine Formsache und daher bei beiden Organisationsformen (hierbei vor allem bei der lokalen) durchaus noch steigerbar.

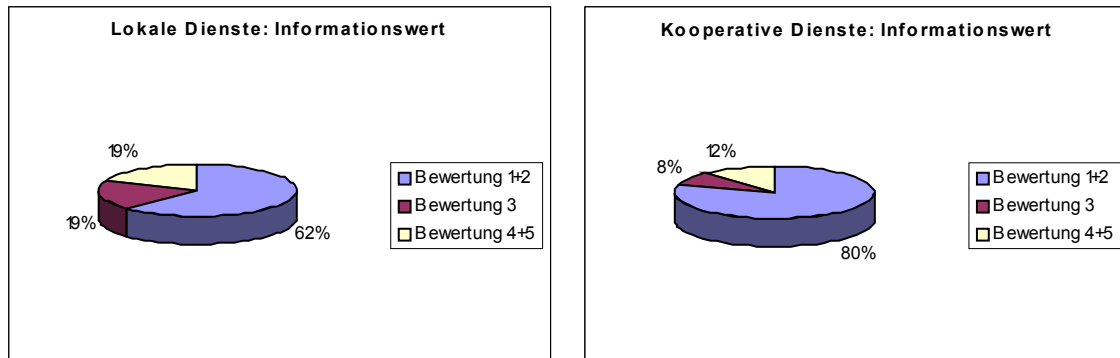
Die **Auswahl an Quellen** wird bei beiden Organisationsformen fast gleich bewertet, es ist kein größerer Unterschied festzustellen. Bei den lokalen Diensten ist die Auswahl in 82% der Fälle ausreichend, bei den kooperativen Services zu 90%. Auch die restlichen Beurteilungen sind annähernd gleich.



**Darstellung 3:** Zusammenhang Organisationsform und Quellenauswahl

Allerdings wird bei den lokalen Diensten fünfmal die Bewertung 5 vergeben, bei den Kooperationen nie. Dies liegt häufig daran, dass nur Teile der gestellten Fragen beantwortet werden und somit Quellen für bestimmte Nebenaspekte fehlen.

Das entscheidende Qualitätskriterium ist natürlich der **Informationswert** der Antwort. Wenn dieser Wert zu niedrig und der Benutzer mit der Antwort nicht zufrieden ist, verfehlt der Dienst seine Aufgabe, durch Informationsspezialisten relevante Informationen zu liefern.



**Darstellung 4:** Zusammenhang Organisationsform und Informationswert

Bei den lokalen Diensten fällt das Ergebnis im Vergleich zu den kooperativen Diensten schlechter aus, nur 62% der Antworten liegen im positiven Bereich:

- **Lokal**<sup>180</sup>:
  - **Bewertung 1:** 28 Antworten (48%)
  - **Bewertung 2:** 9 Antworten (15%)

Die Verteilung der positiven Bewertungen bei den kooperativen Services (80%) baut sich so auf:

- **Kooperativ:**
  - **Bewertung 1:** 30 Antworten (61%)
  - **Bewertung 2:** 9 Antworten (18%)

Dieses Ergebnis ist sehr gut, vor allem wenn man es mit den Evaluationsergebnissen der realen Auskunft vergleicht. Hier liegt der positive Wert etwa bei 55%<sup>181</sup>.

Trotzdem zeigt sich ein deutlicher Unterschied von zirka 20% bei den positiven Bewertungen zwischen den beiden Organisationstypen.

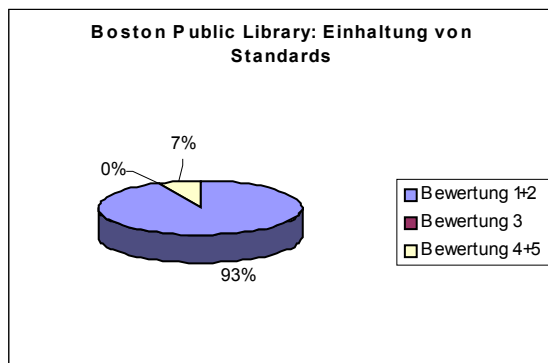
Eine Kategorie, in der sich die beiden Organisationstypen sonst noch in größerem Ausmaß unterscheiden, ist die Einhaltung der **Standards**. Um ihre Einhaltung zu vergleichen, wird zunächst noch einmal zusammengefasst, wie viele der getesteten Dienste überhaupt Standards verwenden. Bei den lokalen Diensten gibt es nur bei den

<sup>180</sup> Die Summe der Prozente weicht von der Zahl im Diagramm ab (Rundungsfehler). Durch das Auf- und Abrunden kann es auch bei den folgenden Ergebnissen zu Abweichungen von +/- 1% im Vergleich zu den Diagrammen kommen.

<sup>181</sup> Vgl. Kapitel 6.1, S. 51

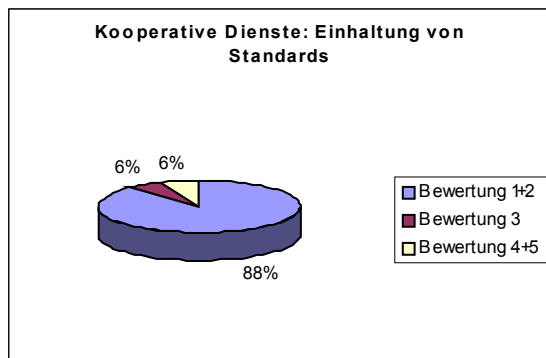
beiden amerikanischen Diensten Standards, wobei die Antworten der New York State Library keine einheitliche Struktur aufweisen. Die beiden deutschen Dienste haben keine Standards, die Gestaltung der Antworten ist daher sehr unterschiedlich. Die 44 Antworten (75%) der lokalen Dienste, die keinen erkennbaren Standard aufweisen (Bewertung 5), kommen von den Antworten der Universitätsbibliotheken Heidelberg und Oldenburg und der New York State Library.

Der lokal organisierte Service der Boston Public Library wird in Bezug auf die Standards bei den 15 Antworten folgendermaßen beurteilt, wobei die Bewertungen 3 und 5 nie vergeben werden:



**Darstellung 5:** Boston Public Library, Standards

Im Vergleich dazu zeigen die vier kooperativen Dienste folgende Verteilung unter den insgesamt 49 Antworten:



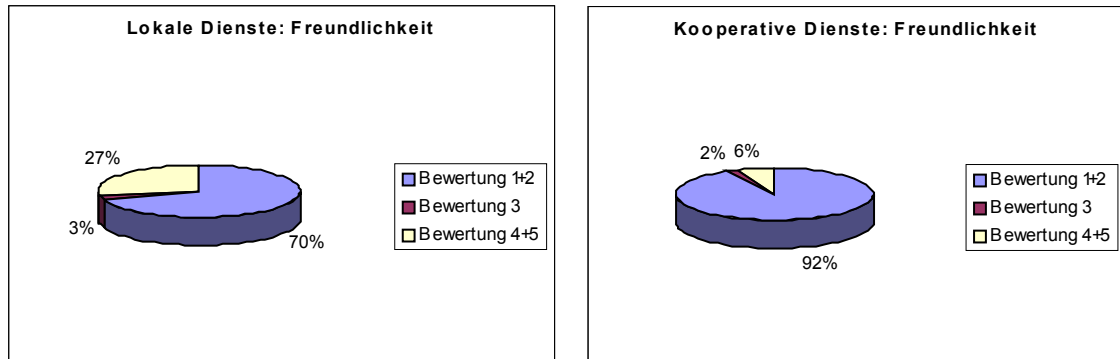
**Darstellung 6:** Kooperative Dienste, Standards

Auch hier werden nie mehr als drei Standards nicht eingehalten (keine Bewertung mit 5).

Da bei den lokalen Diensten aber nur die Boston Public Library Standards verwendet, kann kein aussagekräftiger Vergleich zu den kooperativen Diensten gemacht werden. Allerdings ist bei den kooperativen Services gut zu sehen, dass nur in der Hälfte der Fälle alle Standards eingehalten werden (Bewertung 1: 25 Antworten, 51%). Diese Anzahl kann durch bessere Kontrolle sicher noch gesteigert werden.



Eine weitere Kategorie mit einer größeren Differenz zwischen lokalen und kooperativen Diensten ist die **Freundlichkeit**. Für die Qualität der Antwort ist sie allerdings eher nebensächlich. Trotzdem sollen die Antworten in einem freundlichen Ton geschrieben werden<sup>182</sup>.



**Darstellung 7:** Zusammenhang Organisationsform und Freundlichkeit

Bei den lokalen Diensten gibt es vergleichsweise wenig sehr gute Beurteilungen:

- **Lokal:**
  - **Bewertung 1:** 39 Antworten (66%)
- **Kooperativ:**
  - **Bewertung 1:** 44 Antworten (90%)

Auch im negativen Bereich gibt es deutliche Unterschiede:

- **Lokal:**
  - **Bewertung 4:** 15 Antworten (25%)
- **Kooperativ:**
  - **Bewertung 3-5:** insgesamt nur 4 Antworten (8%)

Insgesamt fallen die Antworten der Kooperationen wesentlich freundlicher aus.

Zusammenfassend wird festgestellt, dass die Ergebnisse der lokalen Dienste in etwa 10% schlechter sind als bei den kooperativen Diensten. Nur im Bereich „Erläuterung der Suchstrategie“ und dem Informationswert gibt es einen deutlichen Unterschied von zirka 20%. Bei der Quellenerläuterung ist die Differenz bei den sehr guten Beurteilungen ebenfalls mit 20% recht ausgeprägt. Die Differenz zwischen den lokalen und kooperativen Diensten ist insgesamt jedoch nicht so hoch ausgefallen, wie die Hypothese es vermuten lässt. Die Gesamtqualität liegt bei den lokalen Diensten bei 2,3. Die kooperativen Dienste erreichen die Durchschnittsnote 1,5.

<sup>182</sup> Vgl. Kapitel 3.5, S.26

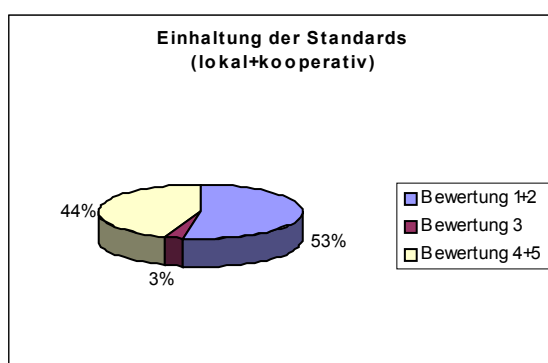
Der Untersuchungsgegenstand dieser Arbeit ist neben der Überprüfung der Hypothese auch die Suche nach weiteren Faktoren, die die Qualität beeinflussen können. Diese werden in den folgenden zwei Kapiteln herausgefiltert.

### 6.3 Auswertung nach dem Qualitätskriterium „Standard“

Als zweiter Faktor neben der Organisationsform soll die Beeinflussung der Qualität durch das Verwenden von Standards untersucht werden. Vor allem in Amerika ist die Verwendung von Standards schon länger gebräuchlich. Neben vielen einzelnen Auskunftsservices haben auch große Organisationen wie die RUSA<sup>183</sup> (Reference and User Services Association) oder die IFLA<sup>184</sup> (International Federal Library Association) Regelwerke erstellt, die dazu dienen sollen, eine Einheitlichkeit bei der Beantwortung zu schaffen. Dies kann am besten geschehen, in dem Standards mit einer genauen Beschreibung erstellt werden, wie eine eingehende Frage beantwortet werden soll. Dabei können zeitliche Begrenzungen festgehalten und natürlich Anweisungen zum Verfassen der Antwort gegeben werden.

Wie auch bei der Auswertung nach dem Kriterium Organisationsform werden im Folgenden nur die Qualitätskriterien Erläuterung der Suchstrategie, Erläuterung der Quellen, Quellenauswahl und Informationswert unter dem Gesichtspunkt des (nicht-) Einhaltens von Standards untersucht. Die Tabelle mit allen Qualitätskriterien befindet sich in Anhang A.4.

Da bei den lokalen Diensten nur ein Service erkennbar Standards anwendet, wird bei der folgenden Auswertung auf eine Unterscheidung zwischen lokaler und kooperativer Organisation verzichtet. Ausschlaggebend ist lediglich, inwiefern die Standards eingehalten werden oder nicht. Es ergeben sich folgende Grundgesamtheiten:



**Darstellung 8:** Einhaltung der Standards

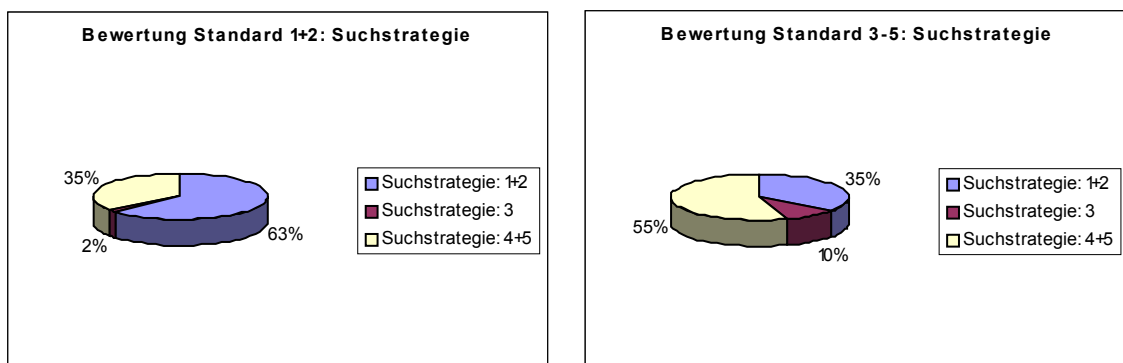
<sup>183</sup> Vgl. RUSA: Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers, URL: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/guidelines/behavioral.htm>, Zugriff am 09.09.04

<sup>184</sup> Vgl. IFLA: Digital Reference Guidelines, URL: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>, Zugriff am 09.09.04

- **Bewertung 1:** 36 Antworten (33%)
- **Bewertung 2:** 21 Antworten (19%)
- **Bewertung 4:** 4 Antworten (4%)
- **Bewertung 5:** 44 Antworten (41%)

Insgesamt resultieren die negativen Bewertungen fast ausschließlich aus den Antworten von Services ohne Standards.

Werden die Standards zum größten Teil eingehalten, wird in 36 Fällen (63%) die **Suchstrategie** beschrieben. Werden dagegen keine Regeln zum Beantworten der Frage angewandt, fällt die Bewertung wesentlich schlechter aus, wie die folgende Diagramme zeigen:



**Darstellung 9:** Zusammenhang Standards und Suchstrategie

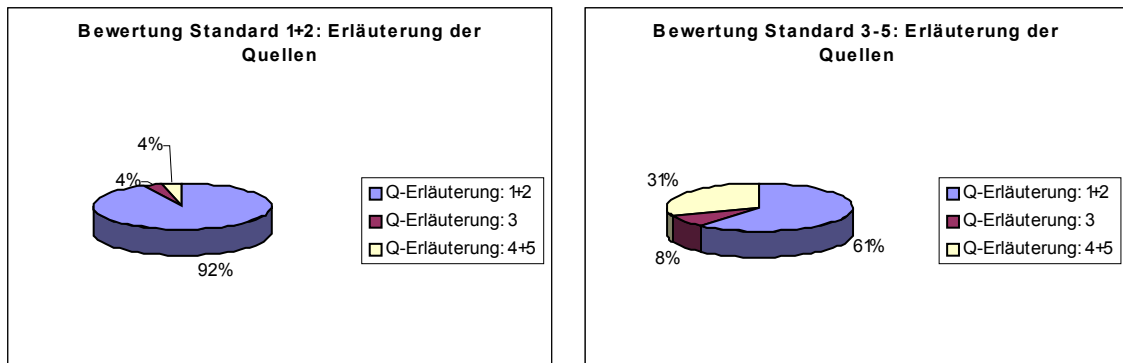
Betrachtet man den Gegensatz von „sehr gut erläutert“ und „gar nicht erläutert“, wird der Unterschied noch deutlicher:

- **Bewertung Standard 1+2:**
  - **Suchstrategie 1:** 30 Antworten (53%)
  - **Suchstrategie 5:** 19 Antworten (33%)
- **Bewertung Standard 3-5:**
  - **Suchstrategie 1:** 14 Antworten (28%)
  - **Suchstrategie 5:** 23 Antworten (45%)

Werden mehrere Standards nicht eingehalten oder gibt es keine festen Regeln, wird auch die Suchstrategie in fast der Hälfte der Fälle gar nicht beschrieben.

Hier liegt die Vermutung nahe, dass die Bibliothekare es nicht als wichtig erachten, die Suchstrategie zu erläutern, wenn sie diesbezüglich keine Vorschriften haben. Bei der Suchstrategie ist das Ergebnis scheinbar davon abhängig, ob in den Standards eine Erläuterung vorgegeben wird oder nicht. Die Qualität wird in diesem Fall durch den Standard beeinflusst.

Wenn die Standards eingehalten werden, gibt es auch zu 92% eine **Quellenerläuterung**:



**Darstellung 10:** Zusammenhang Standards und Quellenerläuterung

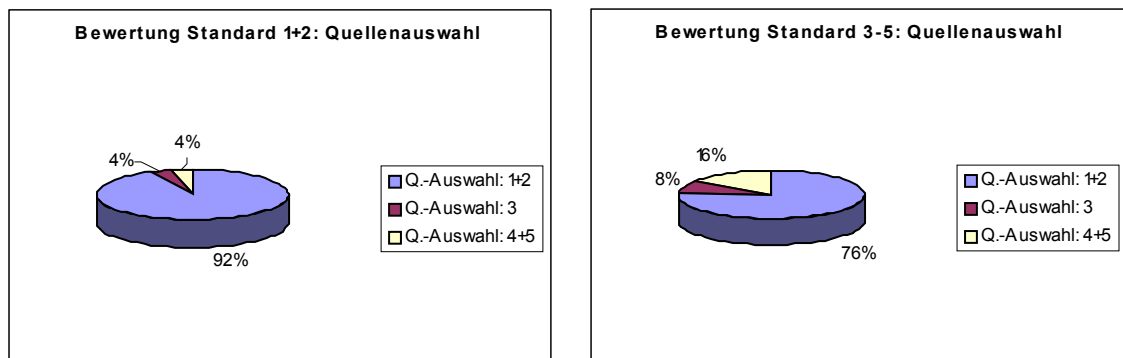
- **Bewertung Standards 1+2:**
  - **Quellenerläuterung 1:** 48 Antworten (84%)
  - **Quellenerläuterung 2:** 5 Antworten (8%)

Doch auch bei fehlenden Regeln oder bei mehreren Verfehlungen der Standards werden die Quellen beschrieben (61%):

- **Bewertung Standards 3-5:**
  - **Quellenerläuterung 1:** 24 Antworten (47%)
  - **Quellenerläuterung 2:** 7 Antworten (14%)

Dies lässt darauf schließen, dass die Quellenerläuterung oft in den Standards vorgeschrieben wird. Das Kriterium wird aber auch erfüllt, wenn es keine Standards gibt oder wenn mehrere Standards nicht eingehalten werden. Trotz allem ist ein Unterschied von 30% bei den positiven Beurteilungen festzustellen. Die Quellenerläuterung ist also durch das Einhalten von Standards positiv beeinflussbar.

Auch bei der **Quellenauswahl** ist eine positive Einwirkung durch das Anwenden von Standards zu erkennen, wobei die sehr guten Bewertungen bei beiden Kategorien hoch sind:

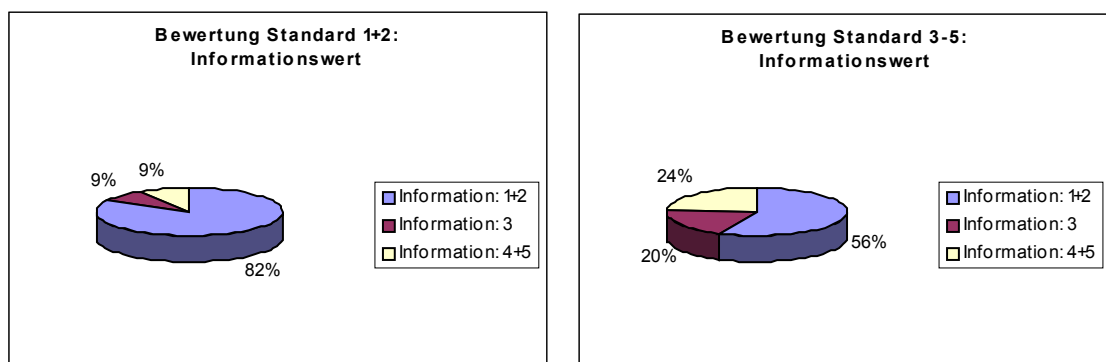


**Darstellung 11:** Zusammenhang Standard und Quellenauswahl

- Bewertung **Standards 1+2:**
  - **Quellenauswahl 1:** 51 Antworten (90%)
- Bewertung **Standards 3-5:**
  - **Quellenauswahl 1:** 36 Antworten (71%)

Ein deutlicher Unterschied von 20% bei den sehr guten Bewertungen zeigt allerdings, dass die Bibliothekare durch Vorschriften eine angemessenere Anzahl an Quellen zur Verfügungen stellen als ohne.

Laut den Auswertungsergebnissen ist auch der **Informationswert** von den Standards beeinflussbar:



**Darstellung 12:** Zusammenhang Standards und Informationswert

- Bewertung **Standards 1+2:**
  - **Informationswert 1:** 33 Antworten (58%)
  - **Informationswert 2:** 14 Antworten (25%)

- Bewertung **Standards 3-5**:
  - **Informationswert 1**: 25 Antworten (49%)
  - **Informationswert 2**: 4 Antworten (8%)

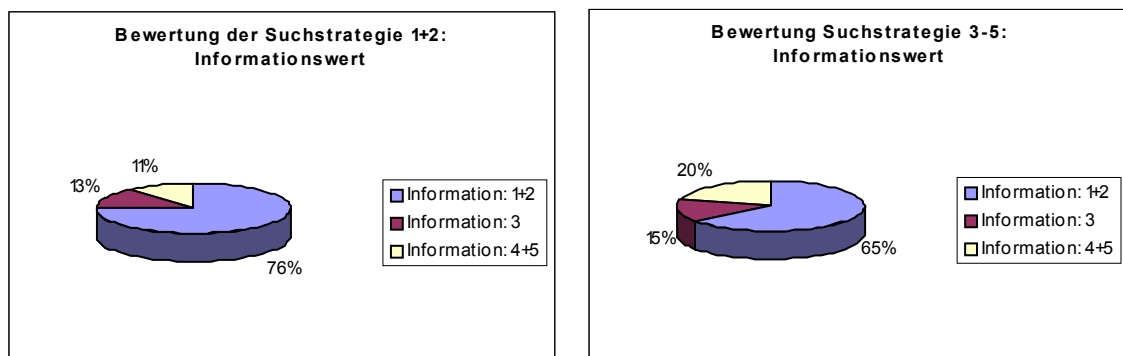
Es kann vermutet werden, dass eine durch die Anwendung von Standards sorgfältig aufgebaute Antwort den Informationsgehalt erhöht.

Insgesamt können die Standards in den vier für die Qualität wichtigsten Bereichen die positiven Beurteilungen um durchschnittlich 23% verbessern.

## 6.4 Auswertung des Qualitätskriteriums „Informationswert“

Der Informationswert ist, wie eben geschildert wurde, durch die Standards beeinflussbar. Nun soll geprüft werden, ob der Informationsgehalt noch durch weitere Kriterien beeinflusst wird. Der Informationsgehalt hat den größten Anteil an der Zufriedenheit mit dem Dienst. Erhält der Kunde nicht die gewünschte Information, wird seine Einstellung gegenüber dem Service negativ.

Zunächst wird die Beeinflussung durch das Erläutern der **Suchstrategie** ermittelt.

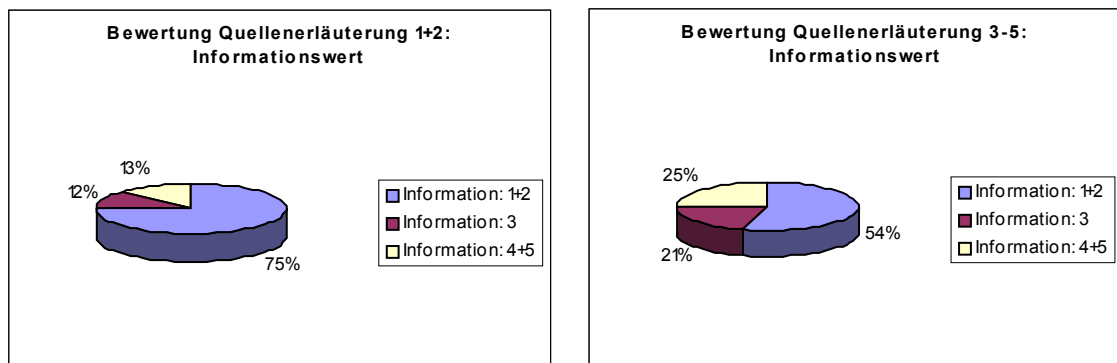


**Darstellung 13:** Zusammenhang Suchstrategie und Informationswert

- Bewertung **Suchstrategie 1+2**:
  - **Informationswert 1**: 28 Antworten (52%)
  - **Informationswert 2**: 13 Antworten (24%)
- Bewertung **Suchstrategie 3-5**:
  - **Informationswert 1**: 30 Antworten (56%)
  - **Informationswert 2**: 5 Antworten (9%)

Mit einem Unterschied von knapp 11% fällt der Unterschied nicht sehr groß aus. Der Informationswert wird von der Offenlegung der Suchstrategie nur bedingt beeinflusst.

Die **Quellenerläuterung** dagegen kann den Informationsgehalt beeinflussen:

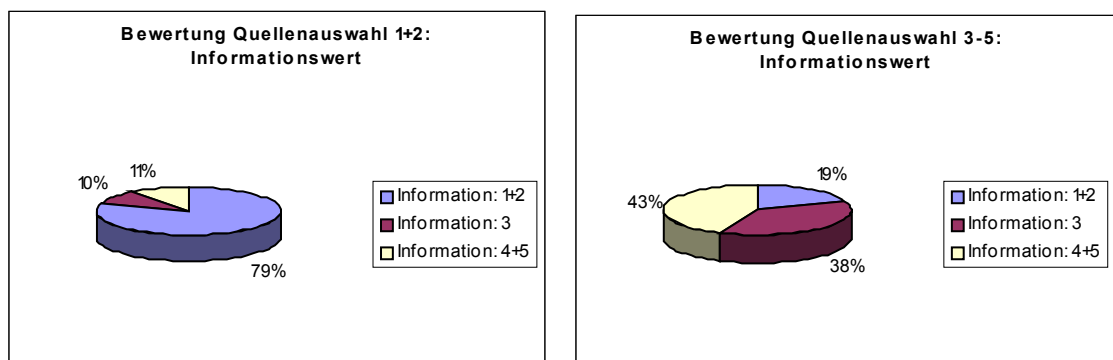


**Darstellung 14:** Zusammenhang Quellenerläuterung und Informationswert

- Bewertung **Quellenerläuterung 1-2:**
  - **Informationswert 1:** 48 Antworten (57%)
  - **Informationswert 2:** 15 Antworten (18%)
- Bewertung **Quellenerläuterung 3-5:**
  - **Informationswert 1:** 10 Antworten (42%)
  - **Informationswert 2:** 3 Antworten (13%)

Dies zeigt, dass durch die Erläuterung von Quellen der Informationsgehalt verbessert werden kann. Die negativen Bewertungen entstehen hier vor allem bei der Nennung von Internetquellen ohne eine Beschreibung, die dann auch vom Inhalt her nicht unbedingt zum Thema passen oder bei denen die gewünschte Information nicht gefunden werden kann.

Das Qualitätskriterium **Quellenauswahl** liefert bei dieser Analyse keine aussagekräftigen Ergebnisse im Vergleich zu den beiden anderen Kriterien, da der größte Anteil der Antworten positiv bewertet wurde (Bewertung 1-2 insgesamt: 85%):



**Darstellung 15:** Zusammenhang Quellenauswahl und Informationswert

- **Bewertung 1+2:**
  - **Informationsgehalt 1:** 56 Antworten (61%)
  - **Informationsgehalt 2:** 17 Antworten (19%)
- **Bewertung 3-5:** insgesamt nur 16 Antworten, wobei ein verhältnismäßig hoher Anteil der Bewertungen für „unentschlossen“ vergeben wurde.

Der Informationswert wird zusätzlich zu den Standards also durch die Quellenerläuterung beeinflusst.

## 6.5 Auswertung der Antworten<sup>185</sup>

In den einzelnen Antworten gibt es immer wieder Beispiele, wie eine gute Antwort gestaltet und die Qualität der Antwort positiv beeinflusst werden kann. Es gibt aber auch einige Kritikpunkte, die für mich als Kunde bei der Informationsaufnahme eher hinderlich sind. In diesem Kapitel werden diese Punkte analysiert, um Schwachstellen bei den Antworten aufzuzeigen und positive Elemente hervorzuheben.

Alle hilfreichen und hinderlichen Elemente werden in einer Liste im Anhang C.3 zusammengefasst.

### 6.5.1 Hilfreiche Elemente

Insgesamt ist die Qualität der Antworten mit einem Gesamtdurchschnitt von 1,9 gut. Allerdings sind diese guten Antworten an sich durchaus unterschiedlich zu bewerten. In diesem Abschnitt kommt es auf Elemente an, die die Qualität der Antwort noch gesteigert haben.

Die Freundlichkeit der Antwort beeinflusst zwar nur bedingt die Qualität, ist aber ein wichtiger Bestandteil einer guten Antwort. Als angenehm empfinde ich dabei einleitende Sätze wie „Ich freue mich über Ihre Anfrage“<sup>186</sup>. Auch das Aufgreifen von Hintergrundinformationen, die in der Frage durch den Benutzer gegeben werden, wird als positiv bewertet. So steht als Abschlusssatz auf die Frage nach der Geschichte der deutschen und amerikanischen Nationalflagge bei einer Antwort eines amerikanischen Dienstes der Satz: „Tell your sister we hope she has an excellent trip to Germany.“<sup>187</sup>. Ich habe angegeben, die Informationen für meine Schwester zu benötigen, die an einem Schulaustausch mit Deutschland teilnimmt. In einer anderen Antwort wird mir viel Glück bei meinen weiteren Recherchen gewünscht<sup>188</sup>. Solche Sätze machen die Ant-

---

<sup>185</sup> Die Antworten befinden sich auf CD-ROM, die dieser Diplomarbeit beigelegt ist, im Ordner „Antworten“.

<sup>186</sup> Siehe Frage 3, Nr. 1

<sup>187</sup> Siehe Frage 6, Nr. 8

<sup>188</sup> Vgl. Frage 10, Nr. 7



wort sehr persönlich und zeigen, dass die Frage des Benutzers durchaus wichtig erscheint.

Generell empfinde ich es als hilfreich, wenn in der Antwort zusätzlich auf die Bibliothek verwiesen wird oder wenn ausdrücklich erwähnt wird, bei weiteren Fragen auf die antwortgebende Person zurückzukommen. In einer Antwort findet sich folgender Abschlusssatz: „Bitte scheuen Sie sich nicht, nachzufragen, falls bei meiner Antwort etwas unklar geblieben ist.“<sup>189</sup> Ein anderes Mal gibt die Bibliothekarin ihre Telefonnummer an, um die Recherche der medizinischen Datenbank zu erläutern<sup>190</sup>. Es ist möglich, sich direkt an die Bibliothekarin zu wenden, die sich schon mit dem Thema beschäftigt hat. Durch den Verweis auf das Auskunftspersonal in der Bibliothek wird der Benutzer dazu ermutigt, die Informationsmittel in der Bibliothek zu benutzen. Die Hemmschwelle, seine Frage direkt an der Auskunft zu stellen, kann dadurch gemindert werden.

Sehr oft wird in den Antworten die Benutzung der Bibliothek vorgeschlagen. Im Fall eines Auskunftsservices werden dabei immer noch weiterführende Informationen angegeben. So wird unter anderem erklärt, dass die Bücher zum Thema aus einem Magazin bestellt werden müssen<sup>191</sup>. Neben einer Auflistung von relevanten Titeln erhält man die Telefonnummer, um die Bücher im Voraus zu bestellen und eine genaue Beschreibung, wo man die Bücher abholen kann. Diese Hinweise ermöglichen es dem Benutzer, schnell an seine Informationen zu gelangen. Ohne diese Informationen müsste der Kunde in der Bibliothek eine zusätzliche Wartezeit in Kauf nehmen.

In einer Antwort wird die Zitierweise des gefundenen Artikels aus einer Enzyklopädie, die im Internet verfügbar ist, angegeben<sup>192</sup>. Dies ist vor allem positiv, da die Frage von einem Schüler gestellt wurde. Der Beantworter konnte darauf schließen, dass die Informationen eventuell für ein Schulprojekt benötigt werden würden. Im selben Beispiel ist ein zweites positives Element zu finden. In der Antwort werden verschiedene Definitionen gegeben. Als Einstieg hat der Bibliothekar alle Ergebnisse in eigenen Worten kurz dargestellt. So kann man auf einen Blick schon am Anfang alle wichtigen Informationen überblicken.

Die deutschen Services haben sich bei der Quellenauswahl fast ausschließlich auf deutsche Quellen beschränkt. Da man in den Web-Formularen keine Angaben zu Fremdsprachenkenntnissen machen muss, ist dieser Punkt durchaus verständlich. Man kann nicht davon ausgehen, dass der Benutzer englische Seiten verwenden kann. Allerdings erhielt ich bei der Frage zum Thema Autismus bei einer Antwort auch englischsprachige Webseiten<sup>193</sup>. Diese werden getrennt von den deutschsprachigen Seiten aufgelistet, die an sich schon ausreichend viele Informationen liefern. Allerdings emp-

---

<sup>189</sup> Siehe Frage 9, Nr. 4

<sup>190</sup> Vgl. Frage 9, Nr. 1

<sup>191</sup> Vgl. Frage 8, Nr. 8

<sup>192</sup> Vgl. Frage 4, Nr. 7

<sup>193</sup> Vgl. Frage 9, Nr. 2

finde ich die zusätzlichen, englischen Seiten als sehr hilfreich, da sie noch mehr Informationen vermitteln. Gerade im medizinischen Bereich werden viele Forschungsberichte in englischer Sprache verfasst, so dass eine Suche in englischer Sprache sinnvoll ist.

In einer Antwort zu einer Schülerfrage wird der Hinweis gegeben, dass man bei Internetquellen auf die Aktualität achten muss, um überholte Informationen auszuschließen<sup>194</sup>. Um die Sensibilität in der Beurteilung von Informationen im Internet zu steigern, ist dieser Hinweis sehr wichtig.

In einem Fall wird darauf hingewiesen, dass es sinnvoller wäre, Bücher und Zeitschriften zum Thema zu suchen<sup>195</sup>. Eigentlich hatte ich in meiner Anfrage um Internetadressen gebeten. Bei einigen anderen Antworten wird der Hinweis, warum der Quellenwunsch nicht erfüllt wird, nicht angegeben. So entsteht der Eindruck dass die Angaben zur Quellenart nicht berücksichtigt werden. Es ist besser, den Benutzer darüber zu informieren, warum sein Wunsch nicht erfüllt wird.

Eine Anmerkung durch den Bibliothekar, dass er kein Fachmann auf einem bestimmten Gebiet sei, ist grundsätzlich nicht negativ zu bewerten. Natürlich ist klar, dass nicht alle Fragen bei einer Person eingehen, die sich mit dem jeweiligen Gebiet sehr gut auskennt. Den Hinweis auf eine mangelnde Fachkenntnis gibt es bei einigen Antworten<sup>196</sup>. Der Informationswert der Antwort kann dadurch besser eingeschätzt werden. Es handelt sich jeweils um eine Antwort, die einen Einstieg liefern kann, nicht aber um konkrete, ausführliche Informationen. Wünschenswert wäre hier aber der Hinweis, wo man einen Fachmann für das jeweilige Gebiet finden kann, wenn die gegebene Antwort nicht ausreichend genug ist. In einer Antwort wird darauf hingewiesen, dass die Frage vor der Beantwortung an einen Fachmann weitergeleitet wurde<sup>197</sup>. Zusätzlich wird eine Linksammlung zum Einstieg für die Recherche genannt. Diese Variante ziehe ich dem reinen Verweis auf die fehlende Fachkenntnis vor.

In zwei Fällen wird von den Beantwortern klar formuliert, dass die jeweilige Frage nicht eindeutig gestellt wurde. In beiden Fällen wird dann beschrieben, auf welcher Grundlage die Antwort basiert. Einmal wird extra noch darauf hingewiesen, dass ich mich bei zusätzlichen Fragen gerne erneut an den Dienst wenden könne<sup>198</sup>.

Das Kopieren eines ganzen Artikels aus der Online-Enzyklopädie Wikipedia bewerte ich ebenfalls als positiv<sup>199</sup>. In diesem Artikel werden mehrere Fachbegriffe genannt. Diese Fachbegriffe haben im Artikel bei Wikipedia jeweils eine Verlinkung zu einer eigenen Seite, wo sie ebenfalls erklärt werden. Der Bibliothekar hat sämtliche dieser

---

<sup>194</sup> Vgl. Frage 4, Nr. 1

<sup>195</sup> Vgl. Frage 8, Nr. 7

<sup>196</sup> Vgl. z.B. Frage 12, Nr. 1

<sup>197</sup> Vgl. Frage 3, Nr. 1

<sup>198</sup> Vgl. Frage 11, Nr. 7

<sup>199</sup> Vgl. Frage 4, Nr. 3

Verlinkungen in den Text kopiert. Wenn der Artikel nicht direkt bei Wikipedia aufgerufen wird, gibt es trotzdem die Möglichkeit, zu den Erklärungen des Fachvokabulars zu kommen, da die jeweiligen Links angegeben werden.

Die Frage zum Thema „Human Genome Project“ wird von einem Service als zu umfangreich angesehen und abgelehnt<sup>200</sup>. Als Erklärung wird angegeben, dass der Dienst umfangreiche Recherchefragen ausschließt. Trotzdem wird mir eine Einstiegshilfe für meine Recherche gegeben. Diese Lösung ist einer reinen Ablehnung der Frage, wie sie in einem Fall verschickt wurde<sup>201</sup>, eindeutig vorzuziehen. Oft ist ein erster Ansatz zur Recherche schon ausreichend, es müssen nicht immer ausführliche Antworten verschickt werden. Dies zeigt sich vor allem bei den abgewiesenen Antworten der Internet Public Library. In einigen Fällen war ich in der Lage, durch das Browsen in den Linksammlungen selbst die nötigen Informationen zu erhalten.

Die Suchstrategie wird in 50% der Antworten erklärt. Die Erklärungen an sich fallen dabei sehr unterschiedlich aus. Eine gute Beschreibung erhielt ich in einer Antwort von einem amerikanischen Dienst, die mich schrittweise zur Benutzung des Datenbankangebots führt<sup>202</sup>. Zunächst wird erläutert, wo ich auf der Homepage den Link zum Datenbankangebot erhalten kann. Danach werden die für das Thema relevanten Datenbanken beschrieben. In einer anderen Antwort werden für die Recherche in der Datenbank noch die Suchbegriffe genannt mit Angabe einer Telefonnummer des Informationsservices, falls die Ergebnisse nicht ausreichen oder ich mit der Suchstrategie nicht zurecht kommen würde<sup>203</sup>.

Auf die Frage zum Thema Copyright erhielt ich in einem Fall eine sehr genaue Erläuterung einer Linksammlung<sup>204</sup>. Schrittweise werde ich von der Homepage zu der Linksammlung zum Thema „Gesetzestexte“ geführt. Da nicht einfach nur der Link der Linksammlung angegeben wird, kann man gleichzeitig einen Blick auf andere Gebiete, zu denen die Bibliothek eine Sammlung erstellt hat, werfen. Für eine Recherche zu einem anderen Thema würde ich deshalb sicherlich als Einstieg wieder die Linksammlung verwenden.

Eine gute Suchstrategie mit der Suchmaschine Google erhielt von einem deutschen Dienst. Während bei anderen Antworten einfach nur die Eingabe von Suchbegriffen in Google vorgeschlagen wird, hat der Bibliothekar bei dieser Antwort die Möglichkeit der Trunkierung und Phrasensuche angewendet. Leider wird nur darauf hingewiesen, dass die Begriffe „jeweils mit Anführungsstrichen und Sternchen“<sup>205</sup> eingegeben werden müssen, eine Begründung dafür wird allerdings nicht gegeben. Grundsätzlich wird bei

---

<sup>200</sup> Vgl. Frage 4, Nr. 5

<sup>201</sup> Vgl. Frage 15, Nr. 1

<sup>202</sup> Vgl. Frage 10, Nr. 7

<sup>203</sup> Vgl. Frage 8, Nr. 7

<sup>204</sup> Vgl. Frage 3, Nr. 1

<sup>205</sup> Siehe Frage 11, Nr. 3

der Recherche mit Suchmaschinen nur die einfache Suche verwendet. In keinem Fall gibt es einen Verweis auf die erweiterte Suche, bei der man die Treffermenge sinnvoll eingrenzen kann.

Durch eine gute Erklärung der Suchstrategie konnte ich oft noch weitere Treffer finden, falls mir die Informationen aus den angegebenen Seiten nicht ausreichend erschienen. Der Informationswert der Antwort konnte dadurch noch gesteigert werden.

### 6.5.2 Hinderliche Elemente

Negative Auswirkungen auf die Qualität sind sehr viel seltener zu finden. Eine schlechte Gesamtqualität resultiert vornehmlich aus dem Fehlen von Standards oder aus einem niedrigen Informationswert, wie die Evaluation der Antworten gezeigt hat. Trotzdem können aus den Antworten einige Elemente entnommen werden, deren Vermeidung die Qualität noch steigern kann.

An erster Stelle soll hier die fehlende Erläuterung von Internetquellen angeführt werden. Bei einigen Antworten kann die gewünschte Information in der Internetquelle entweder erst nach langem Suchen gefunden werden, da sie nur tiefer in der Struktur der Homepage zu finden ist und nicht gleich auf der Eingangsseite. Ein „normaler“ Benutzer würde seine Suche vielleicht schon früher abbrechen und so die Information nicht finden. Durch die genaue Beschreibung, wo sich die Information befindet, kann dies vermieden werden. Dieser Mangel tritt vor allem bei der Frage zur Welt-Aids-Konferenz auf. Die Zusammenfassungen der einzelnen Vorträge ist auf der offiziellen Homepage nur sehr schwierig zu finden.

Zum Thema Internetadressen ist zu vermerken, dass Fehler in der Angabe von Links nicht selten sind. Einige Male wird dieser Fehler dadurch verursacht, dass Leerzeichen in der Adresse den Link unbrauchbar machen<sup>206</sup>. Auch werden Internetadressen nicht immer vollständig angegeben, so dass der Link sich nicht direkt aus der E-Mail öffnen lässt. Dies geschieht, wenn das „http://“ am Anfang fehlt und nur ein „www“-Link angegeben wird.

In einigen Fällen wird die Adresse für die Suchmaschine Google nicht angegeben. Es kann nicht vorausgesetzt werden, dass der Benutzer diese Adresse kennt. In einer Antwort wird die Suchmaschine mit der fehlerhaften Adresse „ww.google.de“ angegeben<sup>207</sup>.

Ein weiteres Beispiel für die schlechte Angabe einer Internetadresse ist bei einer deutschen Antwort die Adresse der Online-Enzyklopädie Wikipedia. Hier öffnet sich nur die englischsprachige Seite<sup>208</sup>. Die Eingabe von deutschen Suchbegriffen liefert keine Ergebnisse. Es ist nicht direkt ersichtlich, dass man die Sprache ändern kann, so dass

---

<sup>206</sup> Vgl. Frage 10, Nr. 3

<sup>207</sup> Vgl. Frage 12, Nr. 1

<sup>208</sup> Vgl. Frage 4, Nr. 3

die Information nicht weiterhilft. Da der Artikel in die Antwort kopiert ist, kann die Information trotzdem benutzt werden.

Die Probleme mit Internetadressen lassen sich dadurch beheben, dass vor dem Versenden der Antwort alle Links auf ihre Gültigkeit geprüft werden, in dem sie aus dem Dokument kopiert werden und nochmals im Internet-Browser geöffnet werden. Ein solcher Vorgang kann in den Standards festgelegt werden<sup>209</sup>.

Als sehr negativ empfinde ich Rechtschreib- oder Grammatikfehler in den Antworten. Oft wird in den Standards vorgeschrieben, dass die Antwort vor dem Absenden nochmals auf korrekte Rechtschreibung hin überprüft werden muss<sup>210</sup>. Da sehr viele E-Mailprogramme über eine Rechtschreibprüfung verfügen, dürfen solche Fehler nicht passieren. Sie zeugen davon, dass die Antwort in zu schneller Zeit verfasst wurde.

Die Auswirkungen einer fehlenden Erläuterung der Suchstrategie zeigt sich besonders deutlich in einer Antwort zum Thema Doping bei den olympischen Spielen<sup>211</sup>. Hier wird auf eine Datenbank verwiesen, in der Zeitschriftenartikel zum Thema recherchiert werden können. Ich habe die Recherche mit verschiedenen Begriffen unternommen, allerdings erhielt ich in den großen Treffermengen so gut wie keine relevanten Ergebnisse, obwohl ich verschiedene Sucheinschränkungen vorgenommen habe. Ein „normaler“ Kunde hätte sicherlich keine brauchbaren Treffer gefunden.

Durch verschiedene Äußerungen kann die Qualität des Services in Frage gestellt werden. So wird in einer Antwort darauf hingewiesen, dass der Bibliothekar „auf die Schnelle“ nur ein bestimmtes Buch gefunden hätte<sup>212</sup>. Allerdings wird in der Antwort darauf hingewiesen, dass sich der Kunde für weitere Informationen in der Bibliothek erkundigen solle. Ich finde es schlecht, wenn mangelnde Zeit bei der Beantwortung so offensichtlich vermittelt wird. Außerdem besteht gerade ein Vorteil der E-Mail-Auskunft darin, dass eine Antwort nicht sofort gegeben werden muss.

In einer anderen Antwort findet sich der Hinweis, dass es sich bei der Quellenauswahl um „relativ willkürlich gewählte Internetadressen“<sup>213</sup> handelt. Auch dieser Hinweis mindert die Qualität der Antwort. Von einem bibliothekarischen Dienst kann man erwarten, dass die Quellen qualifiziert ausgewählt werden und nicht wahllos Treffer aufgelistet werden<sup>214</sup>.

Antworten lassen sich oft schlecht lesen, wenn Umlaute von der Software nicht umgesetzt werden. So wird ein „Mit freundlichen Grüßen“ in „Mit freundlichen GrÄ¼Äyen“<sup>215</sup> umgewandelt. Dieser Mangel setzt sich soweit fort, dass die Abkürzung des Verbund-

---

<sup>209</sup> Vgl. z.B. Standards von QuestionPoint, Kapitel 4.2.2, S. 39f

<sup>210</sup> Vgl. ebenda

<sup>211</sup> Vgl. Frage 10, Nr. 4

<sup>212</sup> Siehe Frage 3, Nr. 3

<sup>213</sup> Siehe Frage 9, Nr. 3

<sup>214</sup> Vgl. Kapitel 3.5, S. 27

<sup>215</sup> Siehe Frage 6, Nr. 1

kataloges der ZLB und der Öffentlichen Bibliotheken Berlins in einem Fall nicht mehr erkennbar ist: er wird hier zu „VÄ–BB“<sup>216</sup> (da die Internetadresse angegeben wird, kann die Information trotzdem vermittelt werden). Diese fehlende Umformatierung macht die Texte schwer lesbar. In einigen Fällen werden alle Umlaute in der Antwort durch ae/oe/ue ersetzt, was diesen Mangel ausgleichen kann. Allerdings ist der Lesefluss auch hier gemindert.

Allgemein entsteht bei einigen Antworten der Eindruck, dass die Antworten in sehr kurzer Zeit und mit eher geringer Sorgfalt verfasst wurden. Ein Hinweis darauf sind die häufigen Rechtschreib- und Grammatikfehler oder die Angabe von vielen Internetadressen, die teilweise nur eine geringe oder keine Relevanz haben. Gerade bei längeren Texten ist es ärgerlich, wenn der gesamte Text gelesen wird und man am Ende feststellt, dass er keine brauchbaren Informationen enthält. In einem Fall gibt ein deutscher Dienst eine Telefonnummer mit den Daten zur Erreichbarkeit eines Dienstes an, die von der Webseite der amerikanischen Botschaft kopiert wurden. Die Wochentage wurden jedoch nicht ins deutsche zu übersetzt<sup>217</sup>. Auch dies lässt darauf schließen, dass die Antwort möglichst schnell erstellt wurde. Einige Antworten erhielt ich innerhalb kürzester Zeit (teilweise nach 30 Minuten). Wenn diese Schnelligkeit allerdings auf Kosten der Qualität geht, sollte besser mehr Zeit für die Beantwortung der Fragen veranschlagt werden.

---

<sup>216</sup> Siehe Frage 11, Nr. 3

<sup>217</sup> Vgl. Frage 2, Nr. 1

## 7 Reflexion des Verfahrens

### 7.1 Probleme

Nach dem Abschluss der Testphase und der Auswertung der Antworten zeigen sich deutlich einige Probleme, die im Voraus nicht ersichtlich waren. Diese Probleme haben das Ergebnis zum Teil beeinflusst. Die Auswirkungen sind jedoch so gering, dass der Test trotz allem als Grundlage für weitere Forschungen dienen kann.

Nachdem die erste Hälfte der Fragen gestellt worden war, wurde es zunehmend schwierig, mit der geringen Anzahl an E-Mail-Accounts sinnvolle Folgefragen zu stellen. Wenn ich mich zum Beispiel bei der Frage zum „Human Genome Project“ als Jugendlicher ausgegeben habe, konnte ich nicht unter der gleichen Adresse später eine Frage über die mehrsprachige Erziehung von Kindern stellen. Um dieses Problem zu lösen wurde teilweise ein besonderer Hintergrund für die Frage entworfen. Unter anderem wurde angegeben, dass die Information nicht persönlich benötigt werden würde, sondern für einen Bekannten. Eine größere Anzahl an E-Mail-Accounts wäre auch auf Grund der Übersichtlichkeit nicht sinnvoll gewesen. Schon mit den 14 E-Mail-Adressen war es schwierig, den Überblick zu behalten, welche Person an welchen Dienst eine Frage gesendet hatte. Auch der Hintergrund musste dabei festgehalten werden. Das Abrufen der neuen Nachrichten war relativ aufwändig, da die einzelnen Accounts regelmäßig eingesehen werden mussten. Für weitere Evaluationen wäre es ratsam, einen solchen Test nicht nur von einer Person vorzunehmen, sondern mehrere geeignete Testpersonen mit einzubeziehen. Dabei müssen die in Kapitel 3.4 genannten Probleme berücksichtigt werden, die sich bei einem Test mit mehreren Personen ergeben.

Ein weiteres Problem stellte sich bei der Auswahl an Testfragen. Da mir nicht bekannt war, welche Art von Fragen bei den einzelnen Diensten im Allgemeinen gestellt werden, habe ich versucht, möglichst allgemeine Fragen zu wählen. Obwohl mir bewusst war, dass zumindest bei den zwei deutschen Universitätsbibliotheken überwiegend Literaturfragen eingehen würden, habe ich Fragen gestellt, bei denen eine Internetquelle in der Antwort gefordert wurde<sup>218</sup>. Diese Fragen waren dann vermutlich eher untypisch für die Services. Eine Alternative wäre gewesen, sich von einem Dienst, der nicht in dieser Arbeit getestet wird, Beispielfragen zuschicken zu lassen, um diese dann an die ausgewählten reference services zu schicken. Dieses Verfahren hätte allerdings zu viel Zeit beansprucht.

Ein drittes Problem war die geringere Anzahl an Antworten, die ich von den kooperativen Diensten erhalten habe. Sowohl die Saskatchewan Libraries als auch die Internet

---

<sup>218</sup> Vgl. Kapitel 3.4, S. 23

Public Library beantworteten aus unterschiedlichen Gründen nicht alle Fragen. Insgesamt wurden von den kooperativen Services zehn Fragen weniger beantwortet als von den lokalen Diensten. Bei der E-Mail-Auskunft der Saskatchewan Libraries hatte ich mich zwar jeweils als kanadischer Bürger ausgegeben, es wurden aber nur die ersten neun Fragen beantwortet. Wie bereits erwähnt lag dies mit großer Wahrscheinlichkeit daran, dass ich als Testperson aufgefallen bin. Die Reaktion der Saskatchewan Libraries, die Fragen einfach nicht mehr zu beantworten, ist natürlich verständlich. Der Dienst wird für die Bürger des Staates Saskatchewan angeboten und er beantwortet Fragen von Personen außerhalb des Staates nur in Ausnahmefällen. Die Anzahl der Antworten der kooperativen Dienste wurde zusätzlich noch durch die hohe Ablehnungsquote der Internet Public Library erhöht. Der Dienst hatte im Testzeitraum Probleme wegen des geringen Arbeitsvolumens der freiwilligen Mitarbeiter. Sechs der 15 Fragen wurden daher abgelehnt. In zwei Fällen half mir aber der Hinweis auf die Linksammlung in der Nachricht, dass die Frage nicht angenommen werden kann, weiter. Da die meisten Ergebnisse in Prozentangaben dargestellt werden, konnte das Problem der unterschiedlichen Fragenanzahl gut ausgeglichen werden. Eine Lösung für das Problem wäre gewesen, nur diejenigen Fragen für die Auswertung zu berücksichtigen, die von allen Diensten beantwortet wurden. Allerdings wurden insgesamt zu viele unterschiedliche Fragen nicht beantwortet, so dass die Anzahl an Fragen insgesamt zu gering geworden wäre.

## 7.2 Kritische Bewertung der Methode und des Verfahrens

An der Methode und am Verfahren müssen einige Punkte kritisch betrachtet werden. Zunächst stellt sich bei der Methode die Frage, ob die Bedingungen des Tests optimal sind. So wurde der Test in dem relativ kurzen Zeitraum von zwei Wochen durchgeführt. Diese zwei Wochen lagen Anfang August in einem Monat, in dem zumindest in Deutschland allgemein viele Mitarbeiter im Urlaub sind. Das bedeutet eine zusätzliche Belastung der anderen Mitarbeiter, die die Aufgaben ihrer Kollegen übernehmen müssen. Allerdings muss zusätzlich betont werden, dass in der Sommerzeit vor allem bei den Universitätsbibliotheken sicherlich nicht zu viele Fragen über die E-Mail-Auskunft eingehen, da die meisten Studenten während der vorlesungsfreien Zeit keine Arbeiten für die Universität anfertigen müssen. Meine Fragen sollten in der Regel keinen hohen Rechercheaufwand verursacht haben und die 15 Fragen wurden über zwei Wochen verteilt verschickt, um den Arbeitsaufwand zu verteilen.

Natürlich ist auch die geringe Anzahl an Fragen nicht ausreichend genug, um wirklich eindeutige Ergebnisse liefern zu können. Zudem waren die Fragen eher allgemein gestellt, damit eine Auskunft auch möglich war, wenn das Thema nicht zu den Schwerpunkten der Bibliothek zählte. Die Fragen mussten vom Thema sowohl für eine wissenschaftliche als auch für eine öffentliche Bibliothek beantwortbar sein. Daher waren die Anfragen teilweise nicht unbedingt typische Fragen, die sonst bei den Services eingehen. Die Ergebnisse dienen nicht dazu, einen einzelnen Dienst wirklich ausführlich zu bewerten. Sie stellen lediglich Tendenzen dar und machen einen Verbesse-



rungsbedarf in Bezug auf die Einführung und die Einhaltung von Standards deutlich. Daher kann dieser Kritikpunkt relativiert werden.

Meine Eigenschaft als Testperson kann ebenso kritisch betrachtet werden. Sicherlich sind meine Ansprüche an die Antworten höher als die eines „normalen“ Benutzers. Aus Gesprächen mit Bekannten habe ich allerdings entnehmen können, dass auch Benutzer, die nicht aus dem bibliothekarischen Umfeld kommen, durchaus hohe Erwartungen an einen digitalen Auskunftsdienst stellen. Sie erwarten vor allem einen hohen Informationswert. Um meine Bewertung der Antworten zu überprüfen, habe ich teilweise einige der Antworten an andere Personen weitergegeben mit der Bitte, die Antworten nach meinem Bewertungsschema zu beurteilen. Die Ergebnisse waren zum Teil sogar noch kritischer als die Beurteilungen, die ich vergeben habe<sup>219</sup>.

Ein Problem, das sich mir persönlich gestellt hat, war die ethische Auseinandersetzung mit der Tatsache, dass ich die Auskunftsdienste nicht von meinem Vorhaben in Kenntnis gesetzt habe. Hätte ich die Services allerdings über meinen Test informiert, wäre die Aussagekraft der Ergebnisse gemindert worden. Die Fragen wären eventuell mit mehr Sorgfalt beantwortet worden, als es beim verdeckten Test der Fall war. Da die Fragen zum Zweck der Forschung gestellt wurden, ist die Arbeitszeit, die in die Beantwortung der Fragen geflossen ist, nicht ohne Sinn beansprucht worden.

Insgesamt ist die Methode des verdeckten Tests für den Untersuchungsgegenstand und die Überprüfung der Hypothese gut geeignet. Die Ergebnisse basieren auf der Beantwortung von 108 Fragen, was eine gute Grundlage zur Bewertung nach allgemeinen Kriterien wie der Organisationsform oder des Einhaltens von Standards zulässt. Um die einzelnen Dienste genau zu bewerten, müsste der Test sicherlich anders gestaltet werden. Es müsste genau analysiert werden, welche Arten von Fragen gestellt werden und der Testzeitraum müsste wesentlich länger sein. In diesem Test kam es darauf an, Faktoren zu finden, die die Qualität der Antworten beeinflussen. Dies ist auch bei der geringen Anzahl an Testfragen gelungen. Sicherlich muss das Ergebnis noch durch weitere Evaluationen bestätigt werden. Da es bisher allerdings keine Forschung auf diesem Gebiet gab, können die Ergebnisse als erste Grundlage für weitere Forschungsarbeiten dienen.

---

<sup>219</sup> Vgl. Kapitel 5.3, S. 49

## 8 Zusammenfassung und Ausblick

### 8.1 Fazit

Ein Untersuchungsgegenstand des Tests war es, die Qualität der Antworten zu prüfen. Es hat sich gezeigt, dass die Qualität und insbesondere der Informationswert im Vergleich zu Ergebnissen im realen Auskunftsdienst relativ hoch sind. Der zweite Untersuchungsgegenstand war die Suche nach Faktoren, die die Qualität beeinflussen können. Hier stellte sich heraus, dass es sich dabei hauptsächlich um das Einhalten von Standards und die Erläuterung der Quellen handelt. Die Quellenerläuterung nimmt vor allem Einfluss auf die Beurteilung des Informationswertes, der letztendlich für die Zufriedenheit des Kunden maßgeblich verantwortlich ist.

Die Hypothese, kooperative Dienste würden eine bessere Qualität bei den Antworten liefern als lokale Dienste, hat sich nur bedingt bestätigt. Die größten Unterschiede gab es hier im Bereich der Erläuterung der Suchstrategie, der Quellenerläuterung und des Informationswertes. Dafür zeigen die Ergebnisse erneut die Wichtigkeit des Einsatzes von Standards. Sowohl die für die Qualität der Antwort wichtigen Elemente der Erläuterung der Suchstrategie und der Quellen, die Quellenauswahl als auch der Informationswert wurden besser bewertet, wenn die vom Dienst gegebenen Standards eingehalten wurden. Das Niveau der Antworten kann viel gleichmäßiger gehalten werden, wenn die Antworten eine einheitliche Struktur aufweisen. Die Kernelemente können so nicht einfach „vergessen“ werden.

Allgemein soll auf jeden Fall deutlich gemacht werden, wie wichtig die Quellenerläuterungen für die Qualität ist. Schließlich handelt es sich hierbei um ein Kriterium, dass den bibliothekarischen Auskunftsdienst von den Angeboten kommerzieller Services unterscheidet. Dem Benutzer muss eine qualitativ hochwertige, möglichst ausführliche Antwort geboten werden, mit dem Hintergrund, dass eine neutrale Person die Antwort verfasst und kein kommerzieller Zweck hinter dem Service steht.

Alle getesteten Dienste haben einen mehr oder weniger großen Nachholbedarf in verschiedenen Bereichen. Keiner der Dienste konnte als mustergültiges Beispiel genannt werden. Dies zeigt, wie wichtig die Evaluation der digitalen Auskunftsdienste ist, vor allem, wenn sie einen Vergleich der Qualität zwischen verschiedenen Diensten darstellt. In Amerika werden derzeit überwiegend nur einzelne Dienste getestet<sup>220</sup> und

---

<sup>220</sup> Vgl. Lankes, R. David; Collins, John W., Kasowitz, Abby S.: Digital reference service in the new millennium: planning, management, and evaluation. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2000. The new library series, 6. Im Teil 4 werden zwei Beispiele genannt.

auch hier steht die professionelle Evaluation noch am Anfang<sup>221</sup>. Diese Tests werden in der Regel von den Anbietern selbst vorgenommen. Den Ergebnissen fehlt dann aber der Vergleich mit dem Niveau anderer Dienste. Wenn der Dienst Mängel in bestimmten Bereichen aufweist, bleiben diese unter Umständen unbemerkt.

## 8.2 Anforderungen an den digitalen Auskunftsdienst

Wie die Überprüfung der Hypothese gezeigt hat, hat die Organisationsform nur bedingt einen Einfluss auf die Qualität der Antworten. Allerdings müssen die Vorteile, die eine Kooperation bei der Arbeit mit einem digitalen Auskunftsdienst bieten kann, berücksichtigt werden. Hierbei ist vor allem der Arbeitsaufwand, der auf die einzelnen Teilnehmer verteilt wird, zu nennen. In Deutschland steht die Einführung von kooperativen Auskunftsdiensten erst am Anfang. In Amerika haben sich bereits viele Verbünde, die erfolgreich arbeiten, gebildet<sup>222</sup>. Gerade für kleinere Institutionen ist es sinnvoll, sich mit anderen Einrichtungen zusammen zu schließen. Natürlich lohnt sich dieser Aufwand nur, wenn der Dienst von den Benutzern entsprechend in Anspruch genommen wird. Hierfür ist eine gute Öffentlichkeitsarbeit nötig. Wie sich in der Beschreibung der Dienste gezeigt hat, ist es dabei wichtig, das Angebot gut auf der Homepage zu platzieren. Eine Verlinkung im Online-Katalog ist sinnvoll, da der Service hier als zusätzliche Recherchehilfe angeboten werden kann. Immer mehr Benutzer recherchieren von zu Hause aus in den Katalogen der Bibliotheken. Wenn sie hier nicht fündig werden, können sie ihre Frage direkt an die Bibliothek richten und von der Informationskompetenz der Bibliothekare profitieren.

Vor allem bei den lokalen Diensten hat sich gezeigt, dass sich die Verwendung von Standards in Deutschland bisher kaum durchgesetzt hat. Wie die Ergebnisse belegen, sind Standards aber durchaus wichtig, wenn der Dienst eine einheitliche Qualität anbieten möchte. Diese Standards müssen nicht neu erstellt werden. Verschiedene Dienste und Organisationen haben bereits sehr gute Standards entwickelt<sup>223</sup>, die auch von anderen Anbietern übernommen wurden. Zusätzlich zu den Standards muss natürlich eine Stelle geschaffen werden, die die Einhaltung der Standards in regelmäßigen Abständen kontrolliert.

Diese Arbeit soll als Grundlage für weitere Forschung auf dem Gebiet der Evaluation von digitalen Auskunftsdiensten dienen. Bisher ist bei vielen Auskunftsdiensten eine Evaluation gar nicht vorgesehen oder sie zielt nur auf die Auswertung der Effektivität eines Dienstes ab. Dies allein reicht jedoch nicht aus. Vor allem der Vergleich zwischen einzelnen Diensten ist wichtig, um positive Elemente oder Mängel aufzudecken. Um die Ergebnisse dieses Tests zu bestätigen, sind in Zukunft weitere Evaluationen

---

<sup>221</sup> Vgl. Gross, Melissa; McClure, Charles S.; Lankes, David R.: Assessing Quality in Digital Reference Services. In: Lankes, David R. [u.a.]: Implementing Digital Reference Services. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2003, S.177

<sup>222</sup> Vgl. Kapitel 2.2.2, S. 13f

<sup>223</sup> Vgl. Kapitel 6.3, S. 58

nötig, die allerdings mehr Mittel an Personal und Zeit benötigen werden, um eine größere Aussagekräftigkeit zu erreichen.

Ich hoffe, dass diese Arbeit den Anstoß zu Veränderungen im digitalen Auskunftsdienst gibt – sei es im Bereich der Standards oder allgemein im Bereich der Forschung. Digitale Auskunftsdienste, die nicht kommerziell ausgelegt sind, stellen für die Kunden der Bibliotheken einen Zugang zu der sich immer schneller verändernden Informationswelt dar. Für sie ist es wichtig, einen kompetenten Partner zu finden, der ihnen bei der Suche nach den richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt behilflich ist. Die digitalen Auskunftsdienste müssen an dieser Stelle noch mehr ins öffentliche Bewusstsein treten und können so die Rolle der Bibliotheken in der Informationsgesellschaft, die vielleicht in den nächsten Jahrzehnten entstehen wird, festigen.

## Anhang A: Weitere Darstellungen

### A.1 Überblick über die Auskunftsdienste

Dienst	Organisationsform	Standards	Ebene des Web-Formulars	Antwortzeit	Gesamtqualität
<i>Heidelberg</i>	lokal	nein	3	möglichst schnell	2,7
<i>Oldenburg</i>	lokal	nein	2	48 Stunden	2,3
<i>Boston</i>	lokal	ja	2	variabel	1,7
<i>New York</i>	lokal	ja	2	variabel	2,4
<i>DIB</i>	kooperativ	ja	1	1 Werktag	1,6
<i>QuestionPoint</i>	kooperativ	ja	2	1 Werktag	1,6
<i>IPL</i>	kooperativ	ja	1	3 Tage	1,4
<i>Saskatchewan</i>	kooperativ	keine Angabe	3	2 Werktage	1,4

**Darstellung 16:** Überblick über die Auskunftsdienste

### A.2 Ergebnisse der einzelnen Auskunftsdienste

#### A.2.1 Universitätsbibliothek Heidelberg

Bewertung	Freundlichkeit	Suchstrategie	Logischer Aufbau	Quellenart	Quellenerläuterung	Quellenauswahl	Informationsgehalt	Alter/Umfeld	Rückfrage	Standard
1	14	5	14	10	5	7	5	15	15	
2	1	1		1	2	1	1			
3					1	2	3			
4		2		2		2	3			
5		7	1	2	7	3	3			15

**Darstellung 17:** Ergebnisse der Universitätsbibliothek Heidelberg

### A.2.2 Universitätsbibliothek Oldenburg

Bewertung	Freundlichkeit	Suchstrategie	Logischer Aufbau	Quellenart	Quellenerläuterung	Quellenauswahl	Informationsgehalt	Alter/Umfeld	Rückfrage	Standards
1	12	3	15	13	10	13	9	15	14	
2	1	2			2					
3	1	2					3		1	
4	1	1		1		1	2			
5		7		1	3	1	1			15

Darstellung 18: Ergebnisse der Universitätsbibliothek Oldenburg

### A.2.3 Boston Public Library

Bewertung	Freundlichkeit	Suchstrategie	Logischer Aufbau	Quellenart	Quellenerläuterung	Quellenauswahl	Informationsgehalt	Alter/Umfeld	Rückfrage	Standards
1	13	5	15	13	11	14	7	14	14	11
2		1			3		5			3
3	1			1			2	1	1	
4					1	1				1
5	1	9		1			1			

Darstellung 19: Ergebnisse der Boston Public Library

### A.2.4 New York State Library

Bewertung	Freundlichkeit	Suchstrategie	Logischer Aufbau	Quellenart	Quellenerläuterung	Quellenauswahl	Informationsgehalt	Alter/Umfeld	Rückfrage	Standards
1		6	14	14	8	12	7	14	13	
2		1			2	1	3			
3		2			1		3		1	
4	14	1			1		1			
5		4			2					14

Darstellung 20: Ergebnisse der New York State Library

### A.2.5 Deutsche Internetbibliothek

Bewertung	Freundlichkeit	Suchstrategie	Logischer Aufbau	Quellenart	Quellenerläuterung	Quellenauswahl	Informationsgehalt	Alter/Umfeld	Rückfrage	Standards
1	15	7	15	14	10	14	6	15	13	7
2		1			2	1	4			6
3		1		1	2		2		2	1
4		1			1		3			1
5		5								

Darstellung 21: Ergebnisse der Deutschen Internetbibliothek

### A.2.6 QuestionPoint

Bewertung	Freundlichkeit	Suchstrategie	Logischer Aufbau	Quellenart	Quellenerläuterung	Quellenauswahl	Informationsgehalt	Alter/Umfeld	Rückfrage	Standards
1	12	5	11	14	9	10	10	13	13	8
2		1			1	1	2			3
3		1	2		2	3	1	1	1	2
4	2	1			1		1			1
5		6	1		1					

Darstellung 22: Ergebnisse von QuestionPoint

### A.2.7 Internet Public Library

Bewertung	Freundlichkeit	Suchstrategie	Logischer Aufbau	Quellenart	Quellenerläuterung	Quellenauswahl	Informationsgehalt	Alter/Umfeld	Rückfrage	Standards
1	11	8	11	11	10	8	7	11	11	8
2		2				1	2			3
3						1	1			
4						1	1			
5		1			1					

Darstellung 23: Ergebnisse der Internet Public Library

### A.2.8 Saskatchewan Libraries

Bewertung	Freundlichkeit	Suchstrategie	Logischer Aufbau	Quellenart	Quellenerläuterung	Quellenauswahl	Informationsgehalt	Alter/Umfeld	Rückfrage	Standards
1	6	5	9	9	9	9	7	9	9	2
2	1	1					1			6
3	1									
4										1
5	1	3					1			

Darstellung 24: Ergebnisse der Saskatchewan Libraries

## A.3 Ergebnisse nach Organisationsform

### A.3.1 Lokale Dienste

Bewertung	Freundlichkeit	Suchstrategie	Logischer Aufbau	Quellenart	Quellenerläuterung	Quellenauswahl	Informationswert	Alter/Umfeld	Rückfrage	Standards
1	39	19	58	54	34	46	28	58	56	11
2	2	5			9	2	9			3
3	2	4		2	2	2	11	1	3	
4	15	4			2	4	6			1
5	1	27	1	1	12	5	5			44

Darstellung 25: Ergebnisse der lokalen Dienste



### A.3.2 Kooperative Dienste

Bewertung	Freundlichkeit	Suchstrategie	Logischer Aufbau	Quellenart	Quellenerläuterung	Quellenauswahl	Informationswert	Alter/Umfeld	Rückfrage	Standards
1	44	25	46	48	38	41	30	48	46	25
2	1	5			3	3	9			18
3	1	2	2	1	4	4	4	1	3	3
4	2	2			2	1	5			3
5	1	15	1		2		1			

**Darstellung 26:** Ergebnisse der kooperativen Dienste

## A.4 Ergebnisse nach Standards

### A.4.1 Ergebnisse bei Bewertung Standards 1+2

Bewertung	Freundlichkeit	Suchstrategie	Logischer Aufbau	Quellenart	Quellenerläuterung	Quellenauswahl	Informationswert	Alter/Umfeld	Rückfrage
1	54	30	56	54	48	51	33	56	53
2	1	6			5	2	14		
3	1	1		2	2	2	5	1	4
4		1			1	2	4		
5	1	19	1	1	1		1		

**Darstellung 27:** Ergebnisse bei Bewertung Standards 1+2

**A.4.2 Ergebnisse bei Bewertung Standards 3-4**

<b>Bewertung</b>	<b>Freundlichkeit</b>	<b>Suchstrategie</b>	<b>Logischer Aufbau</b>	<b>Quellenart</b>	<b>Quellenerläuterung</b>	<b>Quellenauswahl</b>	<b>Informationswert</b>	<b>Alter/Umfeld</b>	<b>Rückfrage</b>
<b>1</b>	29	14	48	44	24	36	25	50	49
<b>2</b>	2	4		1	7	3	4		
<b>3</b>	2	5	2		4	4	10	1	2
<b>4</b>	17	5		3	3	3	7		
<b>5</b>	1	23	1	3	13	5	5		

**Darstellung 28:** Ergebnisse bei Bewertung Standard 3-5

## Anhang B: Web-Formulare

### B.1 Universitätsbibliothek Heidelberg

**Mail an:**

[info@ub.uni-heidelberg.de](mailto:info@ub.uni-heidelberg.de)

❗ Falls Sie eine Antwort wünschen, geben Sie bitte Ihre E-Mail-Adresse an.

Vergessen Sie nicht, Ihren Wohnort anzugeben, denn dies erleichtert uns eine bedarfsgerechte Auskunft. Vielen Dank!

**Subject:**

**Inhalt:**

**Name:**

**Wohnort:**

**E-Mail-Adresse:**

❗ Wünschen Sie eine Antwort, vergessen Sie bitte nicht, diese Felder auszufüllen. Vielen Dank!

**Darstellung 29:** Web-Formular der Universität Heidelberg<sup>224</sup>

---

<sup>224</sup> Vgl. Universitätsbibliothek Heidelberg (b)

## B.2 Universitätsbibliothek Oldenburg

**Welchem Fach möchten Sie Ihre Frage zuordnen?**

Fach:  

**Folgende Angaben benötigen wir:**

Name:

E-mail:

Falls keine Email-Adresse vorhanden:

Adresse:

Telefon:

Fachbereich / Institution:

**Bitte formulieren Sie jetzt Ihre Frage:**

**Folgende Angaben  
erleichtern uns eine  
Präzisierung der Antwort:**

Wofür benötigen Sie die Information?

Schule: ☐ Referat, Facharbeit

Studium: ☐ Referat, Hausarbeit,  
☐ Diplom-  
/Examensarbeit

Forschung: ☐

oder:

Bis wann benötigen Sie die Information?

Was haben Sie bereits recherchiert?

☐ ORBIS-Katalog ☐ Weitere Kataloge (z.B. GBV-  
Verbund) ☐ Fachdatenbanken ☐ Internet

oder:

**Darstellung 30:** Web-Formular der Universitätsbibliothek Oldenburg<sup>225</sup>

<sup>225</sup> Vgl. Universitätsbibliothek Oldenburg (b)

### B.3 Boston Public Library

<p>Name:  <input type="text"/></p> <p>Street:  <input type="text"/></p> <p>City:  <input type="text"/></p> <p>State or Region:  <input type="text" value="MA"/></p> <p>Country (if other than US):  <input type="text" value="United States"/></p> <p>My Question is:          (Please be as specific as possible. See <a href="#">examples</a>.  <input type="text"/></p> <p>Expiration date:          On what date would you like this request to expire if it cannot be filled quickly (what is the last date this information will still be useful to you)?  <input type="text"/></p>	<p>Zip Code:  <input type="text"/></p> <p>Email:  <input type="text"/></p> <p>Phone (Optional):  <input type="text"/></p> <p>Fax (Optional):  <input type="text"/></p> <p>Subject of Question:  <input type="text"/></p> <p>I have already looked for information about this question at the following libraries and in these sources:  <input type="text"/></p> <p>Grade or age level this information is for?          (Examples: college student, first grader, business analyst, writer, adult citizen, etc.)  <input type="text"/></p>
<input type="button" value="Submit Question"/> <input type="button" value="Clear Fields"/>	

**Darstellung 31:** Web-Formular der Boston Public Library<sup>226</sup>

<sup>226</sup> Vgl. Boston Public Library (d)

## B.4 New York State Library

1. Name:
- E-mail address:
2. Where are you writing from?  
City:   
State (or country, if outside U.S.):
3. Subject of your request:
4. Describe what you wish to know, as completely and specifically as possible:
5. So that we don't duplicate your efforts or provide you with information you already have, please list any sources, on the Internet or off, that you have already consulted.

**Darstellung 32:** Web-Formular der New York State Library<sup>227</sup>

---

<sup>227</sup> Vgl. New York State Library (b)

## B.5 Deutsche Internetbibliothek

**Themengebiet Ihrer Anfrage\*:**

**Anfrage\*:** (bitte möglichst detailliert)

**Nachname, Vorname\*:**

**E-Mail Adresse\*:**

Postleitzahl / Ortsangabe:

Wo haben Sie bereits gesucht?

Verwendungszweck der gesuchten Information.

**\* Pflichtfelder**

**Darstellung 33:** Web-Formular der Deutschen Internetbibliothek<sup>228</sup>

<sup>228</sup> Vgl. Deutsche Internetbibliothek (d)

## B.6 QuestionPoint

Felder, die mit einem Stern ( \* ) markiert sind, müssen ausgefüllt werden.

\* E-Mail Adresse:

\* Frage:

\* Name:

Anschrift:

\* Ort:

\* PLZ:

\* Land:

Telefon:

Sind Sie damit einverstanden, dass Ihre Frage archiviert und wenn nötig an Projektpartner weitergeleitet wird?  
(Alle personbezogenen Daten werden vor der Archivierung gelöscht.)

Ja

**Darstellung 34:** Web-Formular QuestionPoint<sup>229</sup>

<sup>229</sup> Vgl. Zentral- und Landesbibliothek Berlin (c)



## B.7 Internet Public Library

### IPL Ask A Question Form

**Need an answer fast?** Hundreds of our most popular questions and answers are listed on our [Frequently-Asked Reference Questions](#) pages.

\* required information

Name\*

E-mail\*

Confirm e-mail\*

Where do you live?

Deadline for reply\*  (mm/dd/yy)

Subject\*

How will you use this information?\*

Is this for a school assignment?  
☐ Yes  
☐ No

Are you a...  
☐ librarian?  
☐ teacher?  
☐ businessperson?

Your question\*

Be sure to give your complete e-mail address (example: fluggly@aol.com) so that we can reply. If you have parental or mail controls turned on, please add iplref@ipl.org to your allowed mail list.

Enter the same e-mail address here that you did above. This helps to ensure that we have your correct e-mail address, and that you will receive a reply as quickly as possible.

Knowing where you live helps us recommend resources that are relevant, and accessible, to your area.

If you need an answer in less than three days, please consider these [other resources](#) instead of the IPL.

Understanding the context and scope of your information needs helps us to deliver an answer that you will find useful.

A human being will read your question, so please use complete sentences. The more you tell us, the better the answer will be. What do you already know about your subject or question?

Type of answer preferred	<input type="radio"/> A brief factual answer <input type="radio"/> Resources to explore:	Sometimes the information you want isn't available on the Internet, but might be available through a library near you. We can almost always get you started, at least.
	<input type="checkbox"/> internet sources <input type="checkbox"/> print sources <input type="checkbox"/> either/or	
Sources already consulted	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	

**Darstellung 35:** Web-Formular Internet Public Library<sup>230</sup>

## B.8 Saskatchewan Libraries

Items marked with an asterisk\* are required information.

1. Please provide information about yourself so we know how to get back to you. Your information will be kept confidential (see our [Confidentiality Policy](#)).

**\*Name**

**\*Postal Code**

 I Do Not Have a Canadian Postal Code ☐

**\*E-mail OR Phone**

Email  Phone

**Mailing Address**

**Town/City/Municipality**

**Province**

**Fax**

<sup>230</sup> Vgl. Internet Public Library (c)

2. **\*Please describe what you wish to know.**  
Your question will be sent to a librarian so please be as specific as possible. The more you tell us, the better our answer will be! What do you already know about your subject or question? How will the information be applied?
3. **\*I won't need this information after**  **date (see [Turn-around Time Policy](#)).**
4. **What level of information do you require?**
5. **Select your school/reading level, if applicable.**
6. **Please mark resources you have already checked. We don't want to duplicate your work!**  
☐ Internet    ☐ [InfoTrac Databases](#)    ☐ [Library Catalogues](#)    ☐ Other  
☐ Encyclopedia    ☐ [Micromedia Databases](#)    ☐ Book    ☐ None  
☐ Magazine
7. **Title(s) of the source(s) checked (including Internet search engines):**
8. **What words did you use to search?**
9. **Do you have a card from a Saskatchewan Library?** ☐ Yes ☐ No
10. **Any additional comments?**
11. **You may wish to print a copy of your question for your future reference. Use the print option on your web browser.**
12. **After we have replied to your question, we invite you to give us feedback through our form at [www.lib.sk.ca/askus/feedback\\_form.html](http://www.lib.sk.ca/askus/feedback_form.html)**
13. **Note: This service **will not** respond to harassing messages.**



### Darstellung 36: Web-Formular der Saskatchewan Libraries<sup>231</sup>

<sup>231</sup> Vgl. Saskatchewan Libraries (e)

## Anhang C: Texte

### C.1 Testfragen

#### 1. **Welt-Aids-Konferenz:**

Ich suche allgemeine Informationen zur Konferenz (Thema, Teilnehmer usw.) und speziell Zusammenfassungen zu den einzelnen Tagesthemen.

#### 2. **Praktikum im Ausland:**

Ich will Praktikum in Amerika/Deutschland machen (für US Dienste: Deutschland, für deutsche Dienste: Amerika). Ich suche Informationen zu folgenden Themen: Hilfe zum Schreiben des Lebenslaufes/CV, wo finde ich eine Praktikumsstelle, Erfahrungsberichte, Stipendien.

#### 3. **Copyright Amerika/Deutschland:**

Ich suche Unterschiede zwischen dem Copyright in Amerika und Deutschland.

#### 4. **Human Genome Project:**

Ich suche nach dem Unterschied zwischen den Begriffen „menschliche DNA“, „menschliches Gen“ und „menschliches Genom“.

#### 5. **Projekt Christo:**

Ich habe gehört, dass Christo im nächsten Jahr ein Projekt in Amerika macht und dass man mitarbeiten kann. Ich plane im nächsten Jahr Reise nach Amerika. Stimmt es, dass man mitarbeiten kann? Wann muss ich mich anmelden? Was sind die Bedingungen? Wo kann ich genaueres über das Projekt erfahren?

#### 6. **Entwicklung der Staatsflagge:**

Ich suche Informationen zur Entwicklung der Flagge in den USA bzw. in Deutschland.

#### 7. **Literatur:**

Ich habe vor etwa 10 Jahren ein Buch gelesen und weiß weder Titel noch Autor, nur den groben Inhalt. In der Stadtbibliothek konnte man mir nicht weiterhelfen und hat mich an Sie verwiesen. Gibt es noch weitere Titel des Autors?

Englisch: After the first death, Robert Cormier (für US-Dienste und QP)

- Bekannte Informationen: Entführungsdrama über Vater und Sohn, Vater ist ein General.

Deutsch: Gefährliches Strandgut, Barbara Veit (für dt. Dienste)

- Bekannte Informationen: Umwelt-Krimi, Greenpeace, radioaktive Tonne wird an einem Strand an der Nordsee gefunden

**8. Vergleich der Postmoderne in den USA und in Deutschland:**

Für eine Studienarbeit habe ich das Thema „Vergleich der Postmoderne in den USA und in Deutschland“. Ich brauche noch Informationen über USA/Deutschland.

**9. Genetische Ursachen von Autismus:**

Gibt es eigentlich genetische Ursachen von Autismus? Welche aktuellen internationalen Forschungsprojekte gibt es?

**10. Olympische Spiele:**

Ich suche nach Informationen zum Thema Doping bei Olympischen Spielen.

**11. Erziehung bilingualer Kinder:**

Meine Frau wurde im MiniClub von Eltern auf die bilinguale Erziehung von Kindern angesprochen. Um sie beraten zu können, sucht sie jetzt nach aktueller Literatur zum Thema. Es wären auch Foren im Internet sinnvoll, wenn es solche geben sollte.

**12- Gewitter und Wetterleuchten:**

Ich bin Lehrerin an einer Grundschule und möchte im nächsten Schuljahr mit den Kindern das Thema „Gewitter und Wetterleuchten“ näher bearbeiten. In der Stadtbücherei waren mir die Informationen als Hintergrund nicht ausreichend genug. Die Kinder sind im nächsten Schuljahr in der 4. Klasse. Gibt es im Internet vielleicht auch Präsentationen, die ich den Kindern vorführen könnte?

**13. Arbeit in den USA/Deutschland:**

Ich möchte nach meinem Studium in den USA/in Deutschland arbeiten. Welche Voraussetzungen gibt es, was muss ich beachten?

**14. Wirtschaft in Lateinamerika:**

Gibt es irgendwo eine Stelle, an der ich aktuelle Wirtschaftsnachrichten von Lateinamerika abrufen kann? Ich suche auch nach Informationen über den aktuellen brasilianischen Aktien- und Anleihenmarkt.

**15. Hörgeräte für Klein-Kinder:**

Ich suche nach den neuesten Entwicklungen im Bereich Hörgeräte für Kleinkinder. Gibt es vielleicht auch Foren im Internet?

**C.2 Standardisierte E-Mails der Internet Public Library****C.2.1 Nachricht für eine angenommene Frage:**

Greetings from the IPL! Your question has been accepted by our reference staff, and you will receive a response from us within one week, or by the date you indicated needing an answer by (whichever is sooner). If we are unable to find a factual answer to your question, or if your question would require extensive research for us to provide a

factual answer for, we will respond with sources or other suggestions for places to look for information on your topic. You may receive a followup or clarifying question from our reference staff. In such cases, a prompt response by you will ensure that your question is addressed expeditiously. Please make sure that all correspondence mentions the question ID in the subject line. Thank you for visiting the IPL!“

### **C.2.1 Nachricht für eine abgewiesene Frage:**

„Hello from the IPL! We regret that we cannot answer the reference question you recently submitted to the IPL Ask a Question service ... our all-volunteer staff has received so many reference questions that we are completely swamped. We can only work on so many questions at any given time, and yours was past our limit. In the meantime, if you have access to a World Wide Web browser, you may be able to use our extensive collection of links to online resources, organized by subject. Simply point your browser to <http://www.ipl.org/div/subject/> and click away. You may also wish to contact the reference desk "in person" at your local public library. Don't forget to use and support your public libraries!“

## **C.3 Liste der hilfreichen und hinderlichen Elemente der Antworten**

### **C.3.1 Hilfreich:**

#### Aufbau der Antwort:

- Ergebnisse kurz in eigenen Worten darstellen
- Einleitende Sätze wie „Ich freue mich über Ihre Anfrage“
- Hintergrundinformationen aufgreifen

#### Weitere Hilfe:

- Hilfe bei weiteren Fragen anbieten
  - Telefonnummer angeben für direkten Kontakt
- Verweis auf die Bibliothek
  - Telefonnummer des Informationsservices angeben, falls die Ergebnisse nicht ausreichen oder die Suchstrategie unklar ist
  - Bibliotheksbenutzung erläutern
- Verweisen auf andere Stellen
- Frage an einen Fachmann weiterleiten

#### Inhalt:

- Zitierweise von Artikeln angeben

- Integration von englischsprachige Webseiten
- Hinweis zur Beurteilung von Internetquellen geben
- begründen, warum nur eine bestimmte Quellenart berücksichtigt wurde
- Hinweis, dass Information nicht von qualifizierter Fachperson stammt
- bei unklarer Formulierung der Frage: angeben, welche Grundlage die Antwort hat
- bei Verlinkungen im Text: Kopieren der Zieladressen
- bei Ablehnung der Anfrage: trotzdem Einstiegshilfe gegeben

#### Suchstrategie:

- schrittweise Erläuterung der Benutzung des Datenbankangebots
- Erläuterungen zum Auffinden einer Linksammlung geben
- Recherche in Suchmaschinen mit Trunkierung, Phrasensuche usw. erläutern

#### Quellenerläuterung:

- Inhalt von Datenbanken beschreiben

### **C.3.2 Hinderlich:**

#### Internetquellen:

- fehlende Erläuterung
- fehlerhafte Internetadressen
- keine vollständige Angabe von Internetadressen
- keine Angabe der Adresse von Suchmaschinen

#### Inhalt:

- Rechtschreib- und Grammatikfehler
- fehlende Erläutern der Suchstrategie
- Formulierungen wie „auf die Schnelle“, „willkürlich gewählte Internetadressen“
- geringe Relevanz von Internetadressen
- Umlaute von der Software nicht umgesetzt
- bei Ablehnung der Frage: keine Einstiegshilfe

## Anhang D: CD-ROM



### **Antworten**

Worddokumente zu den jeweiligen Fragen mit den Antworten der Auskunftsservices.



### **Ausarbeitung**

Diplomarbeit als pdf-Dokument.



### **Auswertung**

Enthält die Excel-Tabelle mit den Qualitätskriterien.



### **Kontakte**

Enthält die im Quellenverzeichnis angegebenen E-Mails als eml-Dateien.



### **Quellenverzeichnis**

Enthält das Quellenverzeichnis als HTML-Dokument.



## Quellenverzeichnis

**About OCLC:** QuestionPoint, URL: <http://www.oclc.org/questionpoint/about/default.htm>, Zugriff am 20.08.04

**Al@din:** Homepage, URL: <http://aladin.bibliotheek.nl/>, Zugriff am 19.08.04

**ARL Fact Sheet,** URL: <http://www.arl.org/arl/arlfacts.html>, Zugriff am 19.08.04

**Bibliotheksindex BIX:** Bibliothek Schwerin, URL: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/vergleich/index.php?nID=21&year=2004&lnr=266>, Zugriff am 19.08.04

**Biblioteksvagten:** Homepage, URL: <http://www.biblioteksvagten.dk/>, Zugriff am 19.08.04

**Bennett, Blythe Allison; Kasowitz, Abby; Lankes, David R.:** Digital Reference Quality Criteria. In: Lankes, R. David; Collins, John W., Kasowitz, Abby S.: Digital reference service in the new millennium: planning, management, and evaluation. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2000. The new library series, 6. S. 69-80

**Boston Public Library (a):** Examples for Questions that can and cannot be answered, URL: <http://www.bpl.org/questions/samples.htm>, Zugriff: 19.08.04

**Boston Public Library (b):** Homepage, URL: <http://www.bpl.org>, Zugriff: 19.08.04

**Boston Public Library (c):** Process for Answering Requests, URL: <http://www.bpl.org/questions/process.htm>, Zugriff am 19.08.04

**Boston Public Library (d):** Questions and Suggestions, Reference Form, URL: <http://www.bpl.org/questions/question.htm>, Zugriff am 19.08.04

**Carter, David S.; Janes, Joseph:** Unobtrusive Data Analysis of Digital Reference Questions and Service at the Internet Public Library. In: Library Trends, Champaign/Illinois, 49 (2000) 3. S. 251-265

**Deutsche Internetbibliothek (a):** Disclaimer, URL: <http://www.internetbibliothek.de/disclaimer.html>, Zugriff am 07.09.04

**Deutsche Internetbibliothek (b):** Homepage, URL: <http://www.internetbibliothek.de>, Zugriff am 19.08.04

**Deutsche Internetbibliothek (c):** Partnerbibliotheken, URL: <http://www.internetbibliothek.de/showLibraryAction.do>, Zugriff am 19.08.04

**Deutsche Internetbibliothek (d):** Web-Formular, URL: <http://www.internetbibliothek.de/createEmail.do>, Zugriff am 19.08.04

**Deutsche Internetbibliothek (e):** Wir über uns, URL: [http://www.internetbibliothek.de/wir\\_ueber\\_uns.jsp](http://www.internetbibliothek.de/wir_ueber_uns.jsp), Zugriff am 19.08.04

**Dig\_Ref Listserv:** Homepage, URL: [http://www.vrd.org/Dig\\_Ref/dig\\_ref.shtml](http://www.vrd.org/Dig_Ref/dig_ref.shtml), Zugriff am 19.08.04

**Dougherty, Richard M.:** Reference Around the Clock. In: American Libraries, Chicago, 33 (2002) 5. S. 44-46

**Gläser, Christine:** Elektronischer Auskunftsdienst im Echtzeitbetrieb: Chatangebote in anglo-amerikanischen Bibliotheken - Möglichkeiten der Übertragbarkeit auf deutsche Bibliotheken. Berlin: Humboldt-Universität, Institut für Bibliothekswissenschaft, 2001. Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft, 99

**Google Answers:** Frequently Asked Questions, URL: <http://answers.google.com/answers/faq.html#pricing>, Zugriff am 19.08.04

**Gross, Melissa; McClure, Charles S.; Lankes, David R.:** Assessing Quality in Digital Reference Services. In: Lankes, David R. [u.a.]: Implementing Digital Reference Services. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2003, S. 171-183

**Härkönen, Sonja:** Bibliothekarischer Auskunftsdienst im Informationsverbund. Köln: Fachhochschule Köln, Fachbereich Informationswissenschaften, 2003. Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 36

**Horn, Judy; Kjaer, Kathryn:** Evaluating the „Ask A Question“ Service at the University of California, Irvine. In: Lankes, R. David u.a.: Implementing digital reference services: Setting standards and making it real. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2003. S. 135-152

**IFLA:** Digital Reference Guidelines, URL: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>, Zugriff am 09.09.04

**Inetbib:** Die Webseite zur Informationsliste, URL: <http://www.inetbib.de/>, Zugriff am 19.08.04

**InetBib-Nachricht** Nr. 24675 vom 14. Juni 2004: QuestionPoint an der SUB Goettingen, URL: <http://www.ub.uni-dortmund.de/listen/inetbib/msg24675.html>, Zugriff am 19.08.04

**Internet Public Library (a):** About the IPL, URL: [http://www.ipl.org/div/about/new\\_mission.html](http://www.ipl.org/div/about/new_mission.html), Zugriff am 20.08.04

**Internet Public Library (b):** Answering IPL Reference Questions, URL: <http://www.ipl.org:2000/backroom/refvols/q-ans.pol.html>, Zugriff am 07.09.04

**Internet Public Library (c):** Ask a Question, URL: <http://www.ipl.org/div/askus/>, Zugriff am 20.08.04

**Internet Public Library (d):** Educational Initiative, URL: <http://www.ipl.org.ar/about/edinit.html>, Zugriff am 20.08.04

**Internet Public Library (e):** Homepage, URL: <http://www.ipl.org>, Zugriff am 20.08.04

**Internet Public Library (f):** Privacy Statement, URL: <http://www.ipl.org/div/about/privacy.html>, Zugriff am 20.08.04

**Janes, Joseph (2002):** Digital Reference: Reference Librarians' Experiences and Attitudes. In: Journal of the American Society for Information Science and Technology, New York, 53 (2002) 7, S. 449-566

**Janes, Joseph (2003):** Introduction to reference work in digital age. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2003

**Janes, Joseph; Carter, David; Memmot, Patricia:** Digital Reference Services in Academic Libraries. In: Reference and User Services Quarterly, Chicago, 39 (1999) 2, S. 145-150

**Johnson, Adrian:** Providing User-Centered Reference Services: Usability in Academic Library E-Reference Sites. In: Lankes, R. David u.a.: Implementing digital reference services: Setting standards and making it real. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2003. S. 195-204

**Lagace, Nettie; McClennen, Michael:** Questions and Quirks: Managing an Internet-Based Distributed Reference Service. URL: <http://www.infotoday.com/cilmag/feb98/story1.htm>, Zugriff am 20.08.04

**Lankes, R. David:** An Agenda for Digital Reference. In: Lankes, R. David; Collins, John W., Kasowitz, Abby S.: Digital reference service in the new millennium: planning, management, and evaluation. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2000. The new library series, 6. S. 219-222

**Lankes, R. David; Collins, John W., Kasowitz, Abby S.:** Digital reference service in the new millennium: planning, management, and evaluation. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2000. The new library series, 6

**Lankes, David R.; Kasowitz, Abby S.:** The AskA Starter Kit: How to Build and Maintain Digital Reference Services. Syracuse, NY: ERIC Clearinghouse on Information & Technology, 1998

**Lam, Kwan-Yau:** Exploring Virtual Reference. In: Lankes, R. David u.a.: Implementing digital reference services: Setting standards and making it real. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2003. S. 31-38

**Library of Congress QuestionPoint User Guidelines** (Stand 13.08.2003), URL: [http://www.loc.gov/rr/digiref/QP\\_best\\_practices.pdf](http://www.loc.gov/rr/digiref/QP_best_practices.pdf), Zugriff am 20.08.04.

**Lüdtke, Helga (2001):** Taking Reference Desk to Cyberspace. In: BUB, Reutlingen, 53 (2001) 9, S. 544-552

**Lüdtke, Helga (2004):** Secret Patrons, Invisible Users – Digital Reference @ Your Library. In: BUB, Reutlingen, 56 (2004) 3, S. 202-210

**Mammeri, Kerstin:** Auskunftsdienst rund um die Uhr: Das Projekt „Collaborative Digital Reference Service“ und sein Nachfolger „QuestionPoint“. ekz- BIB-Seminar „24x7 – Bibliotheksservice und Information total“ vom 20. bis 22.05.2003, Reutlingen. Online: URL: [http://www.ekz.de/files/2003-05-21\\_Mammeri\\_Kerstin.pdf](http://www.ekz.de/files/2003-05-21_Mammeri_Kerstin.pdf), Zugriff am 20.08.04

- Mayfield, Kendra:** Wired News: Ask a Librarian, Not Jeeves. URL: <http://www.wired.com/news/culture/0,1284,40308,00.html>, Zugriff am 11.06.04
- McClennen, Michael; Memmot, Patricia:** Roles in Digital Reference. In: Information Technology and Libraries, Chicago, 20 (2001) 3, S. 143-148
- Meinhardt, Haike:** Ungenutzte Potentiale: Konzept und Angebot der Deutschen Internetbibliothek. In: BUB, Reutlingen, 56 (2004) 1, S. 36-39
- Meola, Marc; Stormont, Sam:** Starting and operating live virtual reference services: a how-to-do-it manual for librarians. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2002. How-to-do-it manuals for librarians, 118
- Mittrowann, Andreas; Thümmler, Ekkehard:** Das Ziel heißt Qualität – Die Deutsche Internetbibliothek. In: BUB, Reutlingen, 54 (2002) 12, S. 674-675
- New York State Library (a):** Collections, URL: <http://www.nysl.nysed.gov/maicoll.htm>, Zugriff am 19.08.04
- New York State Library (b):** E-Mail Reference Requests, URL: <http://www.nysl.nysed.gov/refserv.htm>, Zugriff am 19.08.04
- New York State Library (c):** Homepage, URL: <http://www.nysl.nysed.gov/index.html>, Zugriff am 19.08.04
- New York State Library (d):** Priorities for the Research Library, URL: <http://www.nysl.nysed.gov/library/policy/rlprior.htm>, Zugriff am 19.08.04
- Normore, Lorraine; Rumbaugh, Paula:** Moving from Virtual to Cooperative Reference Service Models. In: Lankes, R. David u.a.: Implementing digital reference services: Setting standards and making it real. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2003. S. 103-111
- Preißner, Markus:** IP-Adressen auswerten, URL: <http://www.preissner.de/de/auswerten.html>, Zugriff am 06.09.04
- Pomerantz, Jeffrey (u.a.):** The current state of digital reference. In: Information Processing and Management, Oxford, 40 (2004), 2, S. 347-364
- QuestionPoint:** Benutzer Login, URL: [http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.BuildPage?show=patron\\_authorize&language=10](http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.BuildPage?show=patron_authorize&language=10), Zugriff am 20.08.04
- QuestionPoint:** OCLC Reference, URL: <http://www.oclc.org/questionpoint/default.htm>, Zugriff am 20.08.04
- QuestionPoint User Group Meeting (05.-07.08.03):** PowerPoint Präsentation, URL: <http://questionpoint.org/community/usergroups/vugAug03/vugAug03.pdf>, Zugriff am 20.08.04
- Quint, Barbara:** QuestionPoint Marks New Era in Virtual Reference. In: Information Today, 19 (2002) 7. Online: URL: <http://www.infotoday.com/newsbreaks/nb020610-1.htm>, Zugriff: 20.08.04

- RABE:** Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen, URL: [http://www.hbz-nrw.de/produkte\\_dienstl/fortbildung/rabe/rabeaktuell.html](http://www.hbz-nrw.de/produkte_dienstl/fortbildung/rabe/rabeaktuell.html), Zugriff am 19.08.04
- Reisser, Michael; Rothe, Manfred; Schleh, Bernd:** Gestärkter Dachverband und das umstrittene Konzept „Information Macht Bildung“ – 2500 Bibliothekare und Informationsexperten diskutieren in Leipzig. In: BUB, Reutlingen, 56 (2004) 6, S. 404-417
- Rösch, Herman:** Digital Reference. In: BIT Online, Wiesbaden, 6 (2003) 2, S. 113-127
- RUSA:** Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers, URL: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm>, Zugriff am 09.09.04
- Saskatchewan Libraries (a):** Ask Us!, URL: <http://www.lib.sk.ca/askus/>, Zugriff am 20.08.04
- Saskatchewan Libraries (b):** Confidentiality Policy, URL: <http://www.lib.sk.ca/askus/privacy.html>, Zugriff am 20.08.04
- Saskatchewan Libraries (c):** Feedback Form, URL: [http://www.lib.sk.ca/askus/feedback\\_form.html](http://www.lib.sk.ca/askus/feedback_form.html), Zugriff am 20.08.04
- Saskatchewan Libraries (d):** Homepage, URL: <http://www.lib.sk.ca/>, Zugriff am 20.08.04
- Saskatchewan Libraries (e):** Reference Question Form, URL: [http://www.lib.sk.ca/askus/question\\_form.html](http://www.lib.sk.ca/askus/question_form.html), Zugriff am 19.08.04
- Schnell, Rainer:** Methoden der empirischen Sozialforschung. 6., völlig überarb. und erw. Aufl.; München, Wien: Oldenbourg, 1999
- Sloan, Bernie:** Digital Reference Services Bibliographie, URL: <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.html>, Zugriff am 19.08.04
- Sprachen im Internet:** aktuelle Studie (2002), URL: <http://www.netz-tipp.de/sprachen.html>, Zugriff am 19.08.04
- Stadtbücherei Waiblingen:** E-Mail-Auskunft, URL: [http://www.stadtbuecherei.waiblingen.de/auskunft/innen\\_auk.html](http://www.stadtbuecherei.waiblingen.de/auskunft/innen_auk.html), Zugriff am 19.08.04
- Stumpers:** Homepage, URL: <http://domin.dom.edu/depts/gslis/stumpers/>, Zugriff am 19.08.04
- Thümler, Ekkehard (2004):** 1 000 Antworten und einige offene Fragen. In: BUB, Reutlingen, 56 (2004) 4. S. 255-256
- Thümler, Ekkehard (2003):** Qualität im Internet – einfach und schnell. In: Bibliotheksdienst, Berlin, 37 (2003) 4. S. 417-421
- Ulrich, Paul S. (2004):** Einsatz und Erfahrungen mit QuestionPoint in der Zentral- und Landesbibliothek Berlin. In: Bibliotheksdienst, Berlin, 38 (2004) 1, S. 54-60

**Ulrich, Paul S.(2002):** It works: Die Arbeit des Collaborative Digital Reference Service` (CDRS). In: BUB, Reutlingen, 54 (2002) 4, S. 238-242

**Universitätsbibliothek Heidelberg (a):** Homepage, URL: <http://www.ub.uni-heidelberg.de/>, Zugriff am 19.08.04

**Universitätsbibliothek Heidelberg (b):** Mail an die UB Heidelberg, URL: <http://www.ub.uni-heidelberg.de/cgi-bin/mail.cgi?info>, Zugriff am 19.08.04

**Universitätsbibliothek Heidelberg (c):** Mailservice des Informationszentrums, URL: <http://www.ub.uni-heidelberg.de/allg/benutzung/bereiche/infomail.html>, Zugriff am 19.08.04

**Universitätsbibliothek Oldenburg (a):** Bibliotheks- und Informationssystem BIS, URL: <http://www.bis.uni-oldenburg.de/>, Zugriff am 19.08.04

**Universitätsbibliothek Oldenburg (b):** Elektronische Auskunft, URL: <http://www.bis.uni-oldenburg.de/biblio/auskft.html>, Zugriff am 19.08.04

**Universitätsbibliothek Oldenburg (c):** Richtlinien der Bearbeitung der E-Mail-Auskunftsanfragen, URL: [http://www.bis.uni-oldenburg.de/biblio/auskft\\_policy.html#fragen](http://www.bis.uni-oldenburg.de/biblio/auskft_policy.html#fragen), Zugriff am 19.08.04

**The Virtual Reference Desk:** About VRD, URL: <http://www.vrd.org/about.shtml>, Zugriff am 19.08.04

**White, Marilyn Domas:** Digital reference services: Framework for analysis and evaluation. In: Library & Information Science Research, Greenwich/Conn., 23 (2001) 3. S. 211-231

**White, Marilyn Domas; Abels, Eileen G.; Kaske, Neal:** Evaluation of Chat Reference Service Quality. In: D-Lib Magazine, 9 (2003) 2. Online: URL: <http://www.dlib.org/dlib/february03/white/02white.html>, Zugriff am 07.09.04

**Zentral- und Landesbibliothek Berlin (a):** Chat-Auskunft in deutschen Bibliotheken, URL: <http://linksammlungen.zlb.de/1.2.1.100.5.html>, Zugriff am 19.08.04

**Zentral- und Landesbibliothek Berlin (b):** Homepage, URL: <http://www.zlb.de>, Zugriff am 20.08.04

**Zentral- und Landesbibliothek Berlin (c):** Online-Auskunft, URL: [http://www.zlb.de/fragen\\_sie\\_uns/ask\\_a\\_librarian](http://www.zlb.de/fragen_sie_uns/ask_a_librarian), Zugriff am 20.08.04

### **Unveröffentlichtes Material:**

**Deutsche Internetbibliothek (f):** Handbuch. o.O. Stand: 13.01.2003

**Vorlesungsskript „Dienstleistungen B“,** SS 2004, Hochschule der Medien, Stuttgart, Fachbereich Information und Kommunikation, Vorlesung „Dienstleistungen“, Dozentin: I. Spribille

**Vorlesungsskript „Test und Bewertung von Online-Auskunftsdiensten“**, SS 2003, Hochschule der Medien, Stuttgart, Fachbereich Information und Kommunikation, Wahlmodul „Workshop Internet Public Library“, Dozentin: H. Lüdtkke

### **E-Mail-Kontakte:**

**Albrecht, Rita:** Stadt- und Universitätsbibliothek Frankfurt am Main, 19.07.04

**Gläser, Christine (1):** Universitätsbibliothek Oldenburg, 30.07.2004

**Gläser, Christine (2):** Universitätsbibliothek Oldenburg, 30.07.2004

**Lau, Jennifer:** Koordinatorin der Internet Public Library, 10.08.04

**Library of Congress,** 06.08.04

**Reference Service** der New York State Library, 21.06.04

**Renner, Stephan:** Universitätsbibliothek Heidelberg, 21.07.04

**Sitte-Zöllner, Daniela:** Projektleitung der Deutschen Internetbibliothek, 11.08.04

**Ulrich, Paul:** Zentral- und Landesbibliothek Berlin, 12.08.04

### **Sekundärliteratur:**

**Coffman, Steve:** What's Wrong With Collaborative Digital Reference?. In: American Libraries, Chicago, 33 (2002) 11. S. 44-46

**Garnsey, Beth A.; Powell, Ronald R.:** Electronic Mail Reference Services in the Public Library. In: Reference and User Services Quarterly, Chicago, 39 (2000) 3, S. 245-254

**Jaeger, John:** Comparing Online Library and „Ask an Expert“ Sites. In: Lankes, R. David u.a.: Implementing digital reference services: Setting standards and making it real. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2003. S. 205-212

**Lankes, David R.:** Emerging Standards for Digital Reference: The Question Interchange Profile. In: Lankes, R. David u.a.: Implementing digital reference services: Setting standards and making it real. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2003. S. 85-93

**Lankes, David. R.:** The Digital Reference Research Agenda. In: Journal of the American Society for Information Science and Technology, New York, 55 (2004) 4, S. 301-311

**O`Leary, Mick:** QuestionPoint Fortifies Libraries in Internet Age. In: Online, Wilton/Conn., 27 (2003) 3, S. 70-72

**Stacy-Bates, Kristine:** E-mail Reference Responses from Academic ARL Libraries: An Unobtrusive Study. In: Reference and User Services Quarterly, Chicago, 43 (2003) 1, S. 59-72

## Erklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Diplomarbeit selbständig angefertigt habe. Es wurden nur die in der Arbeit ausdrücklich benannten Quellen und Hilfsmittel benutzt. Wörtlich oder sinngemäß übernommenes Gedankengut habe ich als solches kenntlich gemacht.

---

Ort, Datum

---

Unterschrift